

## Informe de Evaluación Anual de las Metas Físicas-Financieras

Código  
DEC-FOR013

Documento Relacionado

Fecha Versión  
15/01/2025

Versión  
1

### I - Información Institucional

#### I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución

Capítulo	5161-INSTITUTO DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Subcapítulo	01-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Unidad Ejecutora	0001-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
Misión	Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.
Visión	Ser reconocida, a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente

### II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo

Eje estratégico:	3	
Objetivo general:	3.3	Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social
Objetivo(s) específico(s):	3.3.1	Desarrollar un entorno regulador que asegure un funcionamiento ordenado de los mercados y un clima de inversión y negocios pro-competitivo en un marco de responsabilidad social

### III. Información del Programa

Nombre:	11 - Defensa y protección a los derechos del consumidor
Descripción:	El programa consiste en establecer un régimen de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que garanticen la equidad y la seguridad jurídica en las actividades que involucren los proveedores y consumidores de bienes y servicios a nivel nacional e internacional.
Beneficiarios:	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.
Resultado Asociado:	Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, medido como el nivel porcentual de percepción en la protección de los derechos del consumidor, de 62% en el año 2017 a 75% en el año 2023.

### IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

#### IV.I - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)
362,955,651.00	384,011,730.31	347,385,002.94	90.46%

**IV.II - Formulación y Ejecución Trimestral de las Metas por Producto**

		Presupuesto Anual 2024		Programación Anual		Ejecucion Anual		Avance	
Producto	Indicador	Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	11,139	35,545,812.31	11,139	35,545,812	9,847	36,790,899.84	88%	104%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,000	13,279,388.59	6,000	13,279,388.59	6,873	14,765,993.73	115%	111%
proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	16,160	27,678,917.43	16,160	27,678,917.43	18,112	30,080,510.53	112%	109%

**V. Análisis de los Logros y Desviaciones**

**V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto**

**Producto:** 6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales

**Descripción del producto:** Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.

**Logros alcanzados:** Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional se programaron establecimientos anual 11,139 de la cual se ejecutaron 9,847 representando un cumplimiento de 88% . Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 104% al ejecutar

**Causas y justificación del desvío:** El diferencial a nivel general entre lo programado y lo ejecutado anual es de (3.50%, 11.19% y 1.39% para un total diferencial de 16.08%) esto se debe a Modificaciones internas realizadas las cuales no fueron contempladas en la reprogramación, porque las mismas estuvieron realizadas a final del mes de octubre del 2024.

**Producto:** 6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo

**Descripción del producto:** Repección de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes

**Logros alcanzados:** Para asegurar la repuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se se programo un porcentaje anual de 6000% de la cual se ejecutaron 6873 representando un cumplimiento de 96%. Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 111% al ejecutar 14765993.73 de los 13,279,388.59 programados.

**Causas y justificación del desvío:** El diferencial a nivel general entre lo programado y lo ejecutado anual es de (3.50%, 11.19% y 1.39% para un total diferencial de 16.08%) esto se debe a Modificaciones internas realizadas las cuales no fueron contempladas en la reprogramación, porque las mismas estuvieron realizadas a final del mes de octubre del 2024.

**Producto:** 6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales

**Descripción del producto:** Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.

**Logros alcanzados:** Accionando de fomra preventiva la institucion realiza accioones formativas dirgidas a proveedore y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la proteccion de los derechos del consumidor, se programaron 16,160 de la cual se impactaron a 18,112 representando un cumplimiento de 112%. Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 109% al ejecutar 30,080,510.53 de los 27,678,917.43 programados.

**Causas y justificación del desvío:** El diferencial a nivel general entre lo programado y lo ejecutado anual es de (3.50%, 11.19% y 1.39% para un total diferencial de 16.08%) esto se debe a Modificaciones internas realizadas las cuales no fueron contempladas en la reprogramación, porque las mismas estuvieron realizadas a final del mes de octubre del 2024.

## VI. Oportunidades de Mejora

### VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?

Fortalecer la vinculación presupuestaria a las actividades operativas vinculantes a los productos.  
interno de la ejecución física financiera, para finales del primer trimestre del año 2022.

Mejorar sistema de monitoreo


**Nota:** Las secciones III, IV, V y VI deben ser repetidas, la misma cantidad de programas sustantivos (codificados desde 11 al 95) que tenga la unidad ejecutora

Realizado por:

  
Anthony Chávez  
Director Planificación y Desarrollo




Validado por:

  
Katy Tavaréz  
Encargada Financiera



Aprobado por:

  
Eddy Alcántara  
Director Ejecutivo

