



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
PRESUPUESTO

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código
DEC-FOR013

Documento Relacionado

Fecha Versión

Versión

I - Información Institucional

I.1 - 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	DESARROLLO PRODUCTIVO
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 2021.

IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

IV.1 - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución
264,239,385.00	291,417,234.11	174,880,715.14	60.01%

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

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2021		Programación Trimestral (Julio - septiembre)		Ejecución Trimestral (Julio - septiembre)		Avance	
		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	6,015	44,330,343.00	1,867.00	11,082,585.00	3,150	7,763,279.53	168.72%	70.05%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	91	26,581,949	98.00	6,645,488.00	81.24	3,427,206.45	82.90%	51.57%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	7,844	23,869,498.00	2,982.00	5,967,374.00	1,798	6,457,547.65	60.30%	108.21%

V. Análisis de los Logros y Desviaciones

V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto

Producto:	<i>6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales</i>
Descripción del producto:	<i>Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.</i>
Logros alcanzados:	<i>Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron 6,015 establecimientos anual. De estas, al tercer trimestre 2021 la meta fue de 1,867 y se ejecutaron 3,150 representando un cumplimiento mayor del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 70%, al ejecutar RD\$7,763,279.53 de los RD\$11,082,585.00 programados.</i>
Causas y justificación del desvío:	<i>La ejecución financiera al nivel devegando representó atrasos debido al ritmo de los procesos administrativos que se relanzó por los procesos de inducción de personal.</i>
Producto:	<i>6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo</i>
Descripción del producto:	<i>Repección de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes</i>

Logros alcanzados:	<i>Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajos de un 91% anual. Al tercer trimestre 2021 la meta fue de 98% y se ejecutó un 81%, representando un cumplimiento de 82% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 51%, al ejecutar RD\$3,427,206.45 de los RD\$6,645,488.00 programados.</i>
Causas y justificación del desvío:	<i>Debido al aumento considerable de las reclamaciones recibidos en oficinas provinciales reaperturadas e inauguradas durante el trimestre; dichos reclamos son remitidos a la SEDE para su respuesta, por lo que en general aunque el porcentaje mejoró respecto al trimestre anterior, fue menor a la meta programada. De igual forma, La ejecución financiera al nivel devegando representó atrasos debido al ritmo de los procesos administrativos que se relanzó por los procesos de inducción de personal.</i>
Producto:	<i>6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales</i>
Descripción del producto:	<i>Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas practicas comerciales para consumidores y proveedores.</i>
Logros alcanzados:	<i>Accionando de forma preventiva la institución realiza acciones formativas dirigidas a proveedores y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la protección de los derechos del consumidor, se programaron 7,844 participantes para el año 2021. Al tercer trimestre 2021 la meta fue de 2,982 y se logró obtener 1,798, representando un cumplimiento de 60% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento mayor del 100%, al ejecutar RD\$6,457,547.65 de los RD\$5,967,374.00 programados.</i>
Causas y justificación del desvío:	<i>Por la priorización de otras actividades de alta impacto para la ciudadanía, disminuyó la disponibilidad de vehiculos para las actividades correspondientes a este producto.</i>
VI. Oportunidades de Mejora	
VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?	
<i>Disponer más horas de uso de los vehiculos para las actividades relativas a educación, vinculadas al producto 6695.</i>	

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:

Darislady Reyes
 Darislady Reyes Aquino
 Encargada de Planificación y Desarrollo



Validado por:

Katyl Tavárez
 Katy Tavárez
 Encargada Financiera



Aprobado por:

Eddy Alcántara
 Eddy Alcántara
 Director Ejecutivo