

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

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013			

### 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	<i>Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.</i>
Visión	<i>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</i>

### 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:	<i>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.</i>
Beneficiarios:	<i>Consumidores y usuarios de bienes y servicios.</i>
Resultado Asociado:	<i>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.</i>

### IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

#### IV.I - Desempeño financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución
264,239,385.00	291,417,234.11	272,108,746.07	93.37%

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

		Presupuesto Anual 2021		Programación Trimestral (Octubre-Diciembre)		Ejecución Trimestral (Octubre-Diciembre)		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	6,015	30,845,982.38	1,239.00	11,082,585.00	2,396	10,034,443.71	193.38%	90.54%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	91	13,116,978	80.00	6,645,488.00	69.00	4,065,903.16	86.25%	61.18%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	7,844	24,721,640.54	1,850.00	5,967,374.00	2,917	7,649,245.14	157.68%	128.18%

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

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

<b>Producto:</b>	<i>6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.</i>
<b>Logros alcanzados:</b>	<i>Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron 6,015 establecimientos anual. De estas, al cuarto trimestre 2021 la meta fue de 1,239 y se ejecutaron 2,396 representando un cumplimiento mayor del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 90.54%, al ejecutar RD\$10,034,443.71 de los RD\$11,082,585.00 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>La ejecución financiera al nivel devegando representó atrasos debido a los movimientos de periodos de algunos procesos administrativos.</i>
<b>Producto:</b>	<i>6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Repeición de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes</i>

<b>Logros alcanzados:</b>	<i>Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajos de un 91% anual. Al cuarto trimestre 2021 la meta fue de 80% y se ejecutó un 69%, representando un cumplimiento de 86% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 61%, al ejecutar RD\$4,065,903.16 de los RD\$6,645,488.00 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>Debido al aumento considerable de las reclamaciones recibidos en oficinas provinciales reaperturadas e inauguradas durante el trimestre; dichos reclamos son remitidas 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 a modificaciones de la asignación de los recursos, por priorizaciones de cierre de año.</i>
<b>Producto:</b>	<i>6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas practicas comerciales para consumidores y proveedores.</i>
<b>Logros alcanzados:</b>	<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 cuarto trimestre 2021 la meta fue de 1,850 y se logró obtener 2,917, representando un cumplimiento mayor del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento mayor del 100%, al ejecutar RD\$7,649,245.14 de los RD\$5,967,374.00 programados.</i>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<i>N/A</i>

**VI. Oportunidades de Mejora**

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

*La programación de los procesos administrativos.*

**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 Aquino  
Encargada de Planificación y Desarrollo

**Validado por:**




Katy Tarez  
Encargada Financiera

**Aprobado por:**




Eddy Alcántara  
Director Ejecutivo