

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

<b>Código</b> DEC-FOR013	<b>Documento Relacionado</b>	<b>Fecha Versión</b> 31/01/2023	<b>Versión</b> 1
-----------------------------	------------------------------	------------------------------------	---------------------

**I - Información Institucional**

**I.1 - Completar los datos requeridos sobre la institución**

<b>Capítulo</b>	5161-INSTITUTO DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
<b>Subcapítulo</b>	01-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
<b>Unidad Ejecutora</b>	0001-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCION DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR
<b>Misión</b>	Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.
<b>Visión</b>	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**

<b>Eje estratégico:</b>	3	DESARROLLO PRODUCTIVO
<b>Objetivo general:</b>	3.3	Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social
<b>Objetivo(s) específico(s):</b>	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**

<b>Nombre:</b>	11 - Defensa y protección a los derechos del consumidor
<b>Descripción:</b>	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.
<b>Beneficiarios:</b>	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.
<b>Resultado Asociado:</b>	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 2022.

**IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera**

<b>IV.1 - Desempeño financiero</b>	<b>Presupuesto Inicial</b>	<b>Presupuesto Vigente</b>	<b>Presupuesto Ejecutado</b>	<b>Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)</b>
	314,639,385.00	329,110,565.93	327,410,580.07	99.48%

Handwritten signature and initials in blue ink.

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2022			Programación Trimestral (Octubre - Diciembre)			Ejecución Trimestral (Octubre - Diciembre)			Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiera (%) H=F/D			
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	9,288	53,068,399.00	1,858.00	10,613,682.00	2,644	9,856,464.45	142%	92.87%			
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	320	27,065,270	80.00	6,766,317.00	81	4,220,922.36	101%	62.38%			
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	12,004	33,611,497.00	2,401.00	8,402,874.00	6,177	8,253,931.33	257%	98.23%			

### V. Análisis de los Logros y Desviaciones

#### V.1.- 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 9,288. De estas, al Cuarto trimestre 2022 la meta fue de 1858 y se ejecutaron 2644, representando un cumplimiento de 142% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 92.87%, al ejecutar RD\$9,856,464.45 de los RD\$10,613,682.00 programados.

**Causas y justificación del desvío:** El margen de diferencia por debajo del 8 % se debe a compromisos relacionados a la meta o al producto que no fueron devengados antes del 31 de diciembre 2022 por el cierre de sistema y que serán devengados y pagados conformes a la normativas existentes en el primer trimestre del 2023 como algunos viáticos que quedaron pendientes. En cuanto a las metas físicas se efectuó más de lo programado debido a la alta demanda en los comercios debido a las festividades

**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

*Handwritten initials and signature:* A.A.A. (with a checkmark)

<p><b>Logros alcanzados:</b></p>	<p>Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores , se programo un porcentaje de casos de trabajos de un 320% anual . para el cuarto trimestre 2022, la meta fue de un 80% y se ejecuto 81% representando un cumplimiento de 101% de la meta programada . con relacion a la meta financiera , los resultados demuestran un cumplimiento de 62.38% al ejecutar 4,220,922.36 de 6,766,317 programados.</p>
<p><b>Causas y justificación del desvío:</b></p>	<p>el margen de diferencia por debajo del % se debe a compromisos relacionados a la meta o al producto que no fueron devengados antes del 31 de diciembre 2022 por el cierre de sistema y que seran devengados y pagados conformes a las normativas existentes en el primer trimestre del 2023 como algunos viaticos que quedaron pendientes .</p>
<p><b>Producto:</b></p>	<p>6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales</p>
<p><b>Descripción del producto:</b></p>	<p>Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas practicas comerciales para consumidores y proveedores.</p>
<p><b>Logros alcanzados:</b></p>	<p>Accion de forma preventiva la institucion realiza acciones formativas dirigidas a proveedores y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la proteccion de los derechos del consumidor . Al Cuarto trimestre 2022 la meta fue de 2401 y se ejecutaron 6177, representando un cumplimiento de 257% de la meta programada. Con relacion a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 98.23%, al ejecutar RD\$ 8,253,931.33 de los RD\$ 8,402,847.00 programados.</p>
<p><b>Causas y justificación del desvío:</b></p>	<p>Causas de Desvio Financiero : Se debe a compromisos relacionados a la meta o al producto que no fueron devengados antes del 31 de diciembre 2022 por el cierre del sistema y que seran devengados y pagados en el 2023. Causas de desvio Fisico: se logro mas de lo esperado debido a que se recibieron mas solicitudes de programas debido a restulados de promocion y publicidad.</p>
<p><b>VI. Oportunidades de Mejora</b></p> <p><b>VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?</b> Analizar y aprobar la planificación anual institucional en torno a las estrategias de las nuevas autoridades.</p>	

**Nota:** Las acciones deben ser repetidas, la misma cantidad de programas sustantivos (codificados desde 11 al 95) que tenga la unidad ejecutora

**Realizado por:**

Martiza Araujo  
Directora de Planificación y Desarrollo

**Validado por:**

Katy Tavarez  
Encargada Financiero

**Aprobado por:**

Eddy Alcántara  
Director Ejecutivo

