


Informe de Evaluación semestral de las Metas Físicas-Financieras		Fecha Versión	Versión						
 <p>GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA PRESUPUESTO</p>		Código	1						
DEC-FOR013		Documento Relacionado	10/01/2024						
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 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 2022								
IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera									
IV.I - Desempeño financiero									
Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)						
329,922,596.00	364,983,140.48	342,423,454.13	93.82%						
IV.II - Formulación y Ejecución Trimestral de las Metas por Producto									
Producto	Indicador	Ejecución Semestral (Julio - Dic)			Avance				
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)		Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	12,073	33,750,464.00	5,794	18,562,755.00	9,486	19,771,401.20	163.72%	106.51%

6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	420	15,021,555	231	8,261,855.25	160	8,015,030.98	69.26%	97.01%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	15,000	27,067,364.00	8,250	14,887,050.00	9,121	17,899,993.00	110.56%	120.24%

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 la cual se ejecutaron 3,795 representando un cumplimiento de 81.72%. Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 70.53% al ejecutar 16,842,420.40 de los 23,880,781.00 programados.
Causas y justificación del desvío:	Causa físico : La ejecución eficaz del Plan Piloto del Proyecto Nacional de Etiquetado fue clave para lograr un aumento significativo en el número de inspecciones realizadas durante el segundo semestre. Este enfoque estratégico permitió abordar de manera efectiva la meta física establecida..El desvío del área financiera en la ejecución del T4 por encima de lo estipulado se debió al ajuste por adición en cuanto al pago de incentivo Compensación extraordinaria anual (sueldo 14) el cual no estaba programado en el presupuesto aprobado inicial para el 2023, y el pago de incentivo por cumplimiento en el Map (SISMAP) el cual estaba programado para el T3 y se devengó y pago en el T4.
Producto:	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo
Descripción del producto:	Recepción 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 programó un porcentaje semestral de 162 % de la cual se ejecutaron 165 representando un cumplimiento de 101.85% . Con relación a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 58.89% al ejecutar 7,171,932.36 de los 12,179,371.00 programados.
Causas y justificación del desvío:	Causa física La introducción del nuevo sistema de reclamaciones PAC ha causado un descenso en la meta física debido a ajustes y modificaciones en el proceso. Este descenso es temporal y se espera que se revierta a medida que el sistema se perfeccione.El desvío del área financiera en la ejecución del T4 por encima de lo estipulado se debió al ajuste por adición en cuanto al pago de incentivo Compensación extraordinaria anual (sueldo 14) el cual no estaba programado en el presupuesto aprobado inicial para el 2023, y el pago de incentivo por cumplimiento en el Map (SISMAP) el cual estaba programado para el T3 y se devengó y pago en el T4.
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 practicas comerciales para consumidores y proveedores.

Logros alcanzados: Accionando 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, se programaron 6,002 de la cual se impactaron a 9,449 representando un cumplimiento de 157.43%. Con relacion a la meta financiera los resultados muestran un cumplimiento de 90.28% al ejecutar 13,655,047.00 de los 15,125,173.00 programados.

Causas y justificacion del desvio: Causa fisica . La ejecucion efectiva del Plan Nacional de Etiquetado fue la piedra angular de nuestro exito en este semestre. Este enfoque estrategico no solo logro el cumplimiento de la meta fisica sino que tambien genero un impacto positivo en la calidad y la informacion proporcionada por los proveedores y consumidores. Causa Financiera: Se identificaron desvios financieros atribuidos a acciones pendientes del trimestre anterior, como el pago de incentivo por rendimiento del MAP, inicialmente programado para septiembre y realizado en octubre. Este retraso impacto temporalmente en la meta financiera establecida.

VI. Oportunidades de Mejora

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

Prever el ajuste de las metas fisicas financieras en el sistema en los tiempos establecidos.

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:


Maritza Arzuaga
Directora de Investigación y Desarrollo



Aprobado por:


Eddy Alcantara
Por Director Ejecutivo

