

Informe de Evaluación semestral 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	279,017,234.11	98,581,649.18	35.33%

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

Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2021		Programación Semestral (Enero - Junio)		Programación Semestral (Enero - Junio)		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	2,909.00	22,165,173	3,133	12,740,332.34	107.70%	57.48%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Porcentaje de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	91	26,581,949	92.50	13,290,973.00	56	5,549,989.64	60.54%	41.76%
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	3,012.00	11,934,750.00	3,773	10,291,337.55	125.27%	86.23%

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 primer semestre 2021 la meta fue de 2,909 y se ejecutaron 3,133, representando un cumplimiento por encima del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 57%, al ejecutar RD\$12,740,332.34 de los RD\$22,165,173.00 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 primer semestre 2021 la meta promedio fue de 92.50% y se ejecutó un 56%, representando un cumplimiento de 60% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 42%, al ejecutar RD\$5,549,989.64 de los RD\$13,290,973.00 programados.</i>
Causas y justificación del desvío:	<i>La institución acumuló un alto numero de casos en proceso desde diciembre 2020 que se quedó sin dirección ejecutiva, por lo que durante este primer semestre, se realizaron diversos operativos para dar respuesta a la mayoría de casos, más sin embargo al seguir recibiendo reclamos, no se ha podido retornar al ritmo normal de respuesta. 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 primer semestre 2021 la meta fue de 3,012 y se logró obtener 3,773, para un cumplimiento por encima del 100% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 86%, al ejecutar RD\$10,291,337.55 de los RD\$11,934,750.00 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>
VI. Oportunidades de Mejora	
VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿qué aspecto puede mejorarse?	
<i>Preever el ajuste de las metas físicas financieras en el sistema en los tiempos establecidos. 6 de octubre 2021</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 Aquino
Encargada de Planificación y Desarrollo

Validado por:




Katy Tavarez
Encargada Financiera

Aprobado por:




Eddy Alcántara
Director Ejecutivo