



PRO CONSUMIDOR

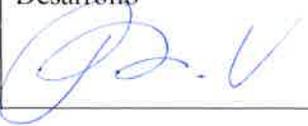
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor

Informe de Evaluación de Cumplimiento Plan Operativo Anual

Octubre -Diciembre 2022

“Evaluación Trimestral”

Elabora	Revisa	Aprueba
Marco Varona Técnico de Planificación y Desarrollo 	Lic. Maritza Araujo Directora de Planificación y Desarrollo  	Dr. Eddy Alcántara Director Ejecutivo  

Índice

1.	Introducción	2
2.	Resumen ejecutivo	4
	Calificación General por Área	5
3.	Ejecuciones Detalladas por áreas	6
3.1	Administrativo:	6
3.2	Oficina de Acceso a la Información:	7
3.3	Servicio al Usuario	8
3.4	Compras y Contrataciones:	9
3.5	Planificación y Desarrollo:	10
3.6	Buenas Prácticas Comerciales:	11
3.7	Laboratorio de Pesos y Medidas:	12
3.8	Conciliación:	13
3.9	Servicios Generales:	14
3.10	Educación al Consumidor:	15
3.11	Inspección y Vigilancia:	16
3.12	Financiero:	17
3.13	Tecnologías de la Información y Comunicación:	19
3.14	Jurídico:	20
3.15	Publicidad y Precios:	22
3.16	Archivo y Correspondencia:	23
3.17	Seguridad de Productos:	24
3.18	Cooperación Internacional:	25
3.19	Comunicación:	26
3.20	Recursos Humanos	27
3.21	División de Fomentos de Asociaciones de Consumidores	28
4.	Recomendaciones y Conclusiones Generales	

1.1 Introducción

El presente informe de gestión correspondiente a la evaluación del Plan Operativo Anual (POA) 2022; resume el desarrollo y los principales logros producidos en el 4to Trimestre del año 2022.

Para establecer las calificaciones de las diferentes áreas se contempló el avance del cumplimiento de los productos, realizando una media que se obtuvo calculando la sumatoria del porcentaje logrado en cada producto dividido entre el total de productos; en el caso de los productos con más de un indicador, se repitió la metodología anterior pero esta vez se hizo la sumatoria del porcentaje logrado en cada indicador, entre el número de indicadores por producto.

Cabe destacar que la intención de estos monitoreos trimestrales es de acompañamiento por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo para detectar los obstáculos que impiden el avance de lo planificado y de resaltar los logros alcanzados.

A continuación, se visualiza un reporte de seguimiento POA, Tabla de indicadores y ponderación, además de recomendaciones de lugar, con el objetivo de alinear las acciones con lo planificado, logrando los mejores resultados para el momento de la evaluación trimestral

2.1

Calificación General por Área

No.	Área Administrativa	Porcentaje de Cumplimiento del 4to Semestre
1	Departamento Administrativo	82.3
2	Oficina de Acceso a la Información	99.75
3	Departamento Servicio al Usuario	96.7
4	División de Compras y Contrataciones	99.5
5	Dirección Planificación y Desarrollo	98.6
6	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales	88.8
7	Laboratorio de Pesos y Medidas	63.85
8	Departamento de Conciliación	93.87
9	División Servicios Generales	94
10	Departamento de Educación al Consumidor	97.94
11	Departamento Inspección y Vigilancia	91.89
12	Departamento Financiero	100
13	Departamento Tecnologías de la Información y Comunicación	96.1
14	Dirección Jurídica	95
15	División Análisis de Publicidad y Precios	86.2
16	División Archivo y Correspondencia	100
17	Seguridad de Productos	100
18	Departamento Cooperación Internacional	81.1
19	Dirección de Comunicaciones	89
20	Dirección Recursos Humanos	100
21	División de Fomento de Asociaciones de consumidores	90

3. Ejecuciones Detalladas por áreas

A continuación, se presenta un informe detallado de cada una de los departamentos evaluados donde se destacan los productos, indicadores, porcentaje de cumplimiento y se especifican el análisis de la desviación de cada producto.

3.1 Administrativo: 82.3%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Readecuación de oficinas y áreas de la institución	Cantidad de áreas readecuadas	3	0
Elaborado programa de mantenimiento (planta física, ascensor, planta eléctrica, etc.)	Porcentaje de implementación del programa	100%	100
Verificada y Custodiada la Caja General de la Institución	Porcentaje de pagos recibidos por servicios brindados (rifas y concursos, libros de reclamaciones, multas, contratos, etc.)	100%	100
SIS COMPRAS	Porcentaje de cumplimiento en el SISCOMPRAS	95%	93.87
Evaluadas las condiciones físicas mobiliarias de trabajo	Porcentaje de evaluación a la institución	100%	100
Gestionados y administrados los recursos en el tiempo establecido (combustible, flotas, luz, agua, routers de internet, teléfono, basura, pólizas de seguro)	Porcentaje de cumplimiento del tiempo establecido	100%	100

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento Administrativo obtuvo un promedio de cumplimiento de **82.3%** para el 4to Trimestre.

3.2 Oficina de Acceso a la Información: 99.75 %

Producto	Indicador	Meta trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados los requerimientos de información del ciudadano	Porcentaje de informaciones respondidas	100%	100%
	Tiempo de respuesta de la solicitud	15 días hábiles	
Cumplimiento de la Ley 200-04	Porcentaje de Cumplimiento	95%	100%
Socializados los reportes de evaluación	Número de socializaciones realizadas sobre los reportes de evaluación	6	100%
Cumplimiento del indicador de Transparencia Gubernamental	Porcentaje de Cumplimiento	95%	98.99%

- Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La Oficina de Acceso a la Información obtuvo un promedio de cumplimiento de 99.75% para el 4to Trimestre.

3.3 Servicio al Usuario 96.7%:

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Mejorada la calidad de la atención integral del servicio brindado al usuario.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	95%	83.5%
Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios en el tiempo establecido	Porcentaje de Implementación del proyecto	90%	N/A
Atendidas las solicitudes de Reclamaciones de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Atendidas las solicitudes de Denuncias de Consumidores o Usuarios	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Orientados los consumidores a favor de sus derechos	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%
Atendidas las solicitudes de Mediación	Porcentaje de tramitados por todas las vías correspondientes	98%	100%

Análisis de desviación

El indicador de Monitoreado el tiempo de respuesta de las solicitudes de servicios institucionales interpuestas por los usuarios en el tiempo establecido, no fue tomado en cuenta por modificación en el sistema para que pueda ser ejecutado.

Promedio general

El Departamento de Servicio al Usuario obtuvo un promedio de cumplimiento de 96.7 % para el 4to Trimestre.

3.4 Compras y Contrataciones: 99.5 %

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados procesos de compras en el tiempo solicitado	Porcentaje de solicitudes de compras en el tiempo establecido	90%	100
Gestionadas respuestas y seguimientos a formularios de compras en el tiempo establecido	Porcentaje de respuestas a los formularios entrantes, Seguimientos vía correo a formularios ya en proceso de aprobación (2 a 3 días por debajo del umbral) (compras menores 4 días), (licitaciones y comparación de precios 1 semana)	90%	100
Seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	PACC publicado	1	100
Realizada evaluación de proveedores	Porcentaje de proveedores evaluados	100%	98

Análisis de desviación

Esta área tuvo cambios en el capital humano que influenciaron en el desarrollo de los procesos.

Promedio general

La División de Compras y Contrataciones obtuvo un promedio de cumplimiento de **99.5 %** para el 4to Trimestre.

3.5 Planificación y Desarrollo: 98.6%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Monitoreada y Evaluada la Planificación Operativa Anual 2021	Cantidad de informes de evaluación realizados	1	100
	Porcentaje de áreas evaluadas trimestral	100%	
Formulados los planes, programas y proyectos.	Cantidad de planes, programas y proyectos formulados de acuerdo a estándares nacionales e internacionales	1	100
Evaluados los planes, programas y proyectos	Cantidad de Evaluaciones realizadas	1	100
Aplicado Sondeo general sobre satisfacción de los servicios de Pro Consumidor	Porcentaje de avance	100%	90
Elaborado inventario para el control de los procesos institucionales	Inventario elaborado y actualización semestral	1	100
Implementado Modelo CAF en la institución	Porcentaje de implementación	1	100
Aplicadas auditorías de control de procesos.	Informes de auditorías de procesos elaborados.	1	100
Monitoreado cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública	Porcentaje de cumplimiento	95%	100
Realizada la encuesta institucional de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos, que alimentará los indicadores 1.6 y 1.7 del SISMAP.	Encuesta de satisfacción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos realizada.	100%	94.3
Verificadas las solicitudes de compra de bienes y servicios	Porcentaje de solicitudes revisadas en los tiempos (1 día)	100%	100
Monitoreado Presupuesto Físico-Financiero 2022	Cantidad de Informes de evaluación del Presupuesto	4	100

Análisis de desviación

Debido a la priorización de productos del área cliente interno (tecnología), no se pudo completar el sistema informático de planificación institucional.

Promedio general

El Departamento de Planificación y Desarrollo obtuvo un promedio de cumplimiento de **98.6%** para el 4to Trimestre.

3.6 Buenas Prácticas Comerciales: 88.8

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Formalizada mesa de trabajo con Federaciones y Asociaciones de Comerciantes	Cantidad de federaciones y asociaciones integradas a la mesa	3	100%
	Cantidad de reuniones	4	
Realizadas capacitaciones de Buenas Prácticas Comerciales de sectores priorizados (alimentos, bebidas y agua)	Cantidad de charlas y talleres	2	100%
Verificado el cumplimiento de buenas prácticas comerciales en comercios	Cantidad de establecimientos de expendio de alimentos verificados	1000/51.5	46%
	Cantidad de establecimientos de no expendio de alimentos visitados	150/40.67	
Atendidas las solicitudes de verificación de aplicación de mejoras de comercios con suspensión de actividad	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (48 horas después de remitidas evidencias de mejora)	95%	98%
Realizadas participaciones en Comités de Normas y Reglamentos Técnicos	Porcentaje de propuestas revisadas a favor del consumidor	100%	100%

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento de Buenas Prácticas Comerciales obtuvo un promedio de cumplimiento de **88.8%** para el 4to Trimestre.

3.7 Laboratorio de Pesos y Medidas: 63.85 %

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Desarrollados estudios técnicos en productos publicados	Cantidad de estudios realizados	0	100%
Verificados instrumentos de pesos y medidas	Cantidad de instrumentos de pesaje verificados	21	27.7%

Análisis de desviación

No hubo meta de realización de estudios en los primeros trimestres, debido a que no se planificaron estrategias para su alcance o cumplimiento debido al proceso de reestructuración del área.

Promedio general

El Laboratorio de Pesos y Medidas obtuvo un promedio de cumplimiento de **63.85%** para el 4to Trimestre.

3.8 Conciliación: 93.87%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Solucionados los conflictos entre proveedores y consumidores	Porcentaje de casos conciliados, sin tomar en cuenta las mediaciones.	85% (83%)	93.87%
	Porcentaje de casos trabajados respecto a reclamaciones recibidas en el área en el tiempo establecido (30 días) a excepción de casos que requieran visitas de inspección.	70% (98..6)	
	Porcentaje de casos conciliados a través de Pro Concilia.	40% (100%)	

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento de Conciliación obtuvo un promedio de cumplimiento de **93.87%** para el 4to Trimestre.

3.9 Servicios Generales: 94%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las demandas de suministros de materiales y equipos de oficinas	Porcentaje de requisiciones atendidas acorde a los requerimientos	95%	100%
Implementado Programa de Limpieza Institucional	Programa de limpieza implementado y ejecutado	1	100%
Implementación de programación por departamento de salidas para asignación de choferes	Programa de asignación por choferes implementada	1	100%
Atendidas las solicitudes de servicio de transporte	Porcentaje de solicitudes atendidas	95%	70
Programas de mantenimientos para vehículos	Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento de vehículos	100%	100%

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La División de Servicios Generales obtuvo un promedio de cumplimiento de **94 %** para el 4to Trimestre.

3.10 Educación al Consumidor: 97.94%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Impartidas charlas sobre protección de los derechos del consumidor.	Cantidad de charlas	194 (178)	91.75%
Impartidos talleres sobre protección de los derechos del consumidor	Cantidad de talleres	4	100%
Campañas educativas para orientación al consumidor.	Número de Campañas	4	100%
Realizadas orientaciones a consumidores en redes sociales.	Cantidad de lives realizados	2	100%

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento de Educación al Consumidor obtuvo un promedio de cumplimiento de **97.94 %** para el 4to Trimestre.

3.11 Inspección y Vigilancia: 91.89%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas las inspecciones para el buen cumplimiento de las normativas correspondientes y vigentes	Cantidad de inspecciones	1931(1654)	85.66%
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a denuncias realizadas en los tiempos establecidos conforme al procedimiento	95%	
	Porcentaje de inspecciones en respuesta a reclamaciones realizadas en los tiempos establecidos (15 días)	95% (100)	
Gestionados los cierres y aperturas a establecimientos comerciales	Porcentaje de suspensiones realizadas en tiempo definido	95%	95
Realizadas las incineraciones de los productos decomisados en los tiempos establecidos.	Porcentaje de incineraciones semanales ejecutadas en los tiempos establecidos	95%	95

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **91.89%** para el 4to Trimestre.

3.12 Financiero: 100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionada la ejecución presupuestaria	Porcentaje de cumplimiento del Presupuesto financiero	98%	100
	Cantidad de Informes de Ejecución Presupuestaria (10 días después de haber finalizado el mes)	6	
	Porcentaje de programaciones gestionadas aprobadas por el órgano rector en el tiempo establecido (10 días)	95%	
	Porcentaje de modificaciones realizadas en el tiempo establecido (1 día)	100%	
Administradas las Cuentas por Pagar	Porcentaje de cuentas por pagar libradas en el tiempo establecido	97%	100
Elaborados Estados Financieros	Cantidad de estados financieros remitidos a la OAI en el tiempo establecido	6	100
	Cantidad de estados financieros remitidos a órgano rector	1	
Cumplimiento del indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP02)	Porcentaje de cumplimiento de la correcta publicación	100%	100
Atendidas las solicitudes de preventivos y compromisos para gestión de compras	Porcentaje de solicitudes atendidas en el tiempo establecido acorde a los procedimientos	90%	100
Gestionado el pago de los viáticos institucionales	Porcentaje de pago de viáticos institucionales en el tiempo establecido mensualmente (15 días después de cerrado el mes, sujeto a aplicación de procedimiento)	90%	100

	Enviada solicitud en el tiempo establecido del 20 a 30 de enero	1	
Gestionado el anticipo financiero	Porcentaje de regularización el anticipo en los tiempos establecidos luego de obtenido el 60% (15 días después)	100%	100
	Atendidas las solicitudes de reposición de caja chica (en 4 días luego de recibida, en caso de que haya disponibilidad)	90%	
Realizados inventarios generales	Cantidad de inventarios realizados	1	
Realizadas la gestión de ingresos	Cantidad de reportes realizados	6	100
	Porcentaje de cobro de acuerdo con los plazos establecidos	95%	

Análisis de desviación

Esta área no tuvo ningún comentario o desviación respecto al cumplimiento de sus productos dentro de su Plan Operativo correspondiente al periodo.

Promedio general

El Departamento de Inspección y Vigilancia obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 4to Trimestre.

3.13 Tecnologías de la Información y Comunicación: 96.1%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento			
Obtenida la Nortic E1	Porcentaje de avance en obtención de la norma	50%	100%			
Obtenida la Nortic A2						
Obtenida la Nortic A5						
Actualizados y Adquiridos nuevos equipos y softwares	Porcentaje de equipos en actualizados en todas las áreas	100%	100%			
Desarrollado e Implementado Sistema de Cartas de Advertencias Automatizadas	Porcentaje de Implementación y Desarrollo de los Sistemas y Plataformas	60%	100%			
Desarrollada e Implementada Plataforma de inscripción de proveedores del Sector Construcción						
Desarrollada plataforma de seguimiento y carga de libros de reclamaciones						
Desarrollado e Implementado Sistema Automatizado de Inspección y Vigilancia						
Gestionado e Implementado un nuevo Sistema de Gestión Institucional						
Desarrollado e Implementado Sistema de Evaluación del POA Institucional						
Relanzada y Actualizada ProcoApp 2.0. (Añadiéndole SIDIP y otras funcionalidades)						
Diseñado y Ejecutado Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipos Tecnológicos				Programa elaborado	1	100%
				Porcentaje de ejecución del programa de mantenimiento a equipos tecnológicos	100%	
iTICge				Porcentaje de Cumplimiento en el iTICge	92%	76.72%
Atendidas las solicitudes de soportes TICs a clientes internos.	Porcentaje de solicitudes atendidas	90%	100%			

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

-

El Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación obtuvo un promedio de cumplimiento de **96.1%** para el 4to Trimestre.

3.14 Jurídico: 95%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Realizadas Resoluciones dirimientes por no acuerdo o no comparecencia	Porcentaje de reclamaciones recibidas tramitadas en los tiempos requeridos. 30 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E. (Menos casos inmobiliarios)	80%	100%
	Porcentaje de reclamaciones de casos inmobiliarios tramitadas en los tiempos requeridos. 50 días a partir de recibidas en el Departamento Jurídico y hasta la firma de la D.E.	80%	
	Porcentaje de recursos de reconsideración tramitados para conocimiento del consejo directivo a partir de ser recibidas en el Departamento Jurídico. (20 días)	80%	
	Porcentaje de recursos jerárquicos tramitados para conocimiento del consejo directivo.	80%	
Realizada representación legal ante tribunales	Porcentaje de respuestas a acciones legales ante los tribunales	100%	100
Gestionadas sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado	Porcentaje de carta de advertencia tramitadas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico (5 días laborables)	45%	100
	Porcentaje de notificaciones de publicidad engañosa y precios tramitadas en los tiempos establecidos. (5 días)	45%	
	Porcentaje de resoluciones de suspensión y reinicio en los tiempos establecidos, a partir de ser enviadas al Departamento Jurídico. (2 días)	100%	
	Porcentaje resoluciones de multas emitidas en los tiempos requeridos (2 días)	100%	
Registrados contratos de Adhesión de proveedores	Porcentaje de resoluciones emitidas en el tiempo máximo de 80 días hábiles	100%	100
Registrados concursos, rifas y sorteos	Porcentaje de certificados de aprobación de registro emitidas en un tiempo máximo de 15 días	100%	100

	Porcentaje de contratos de servicios personales elaborados en el tiempo establecido *(15 días)	90%	
Gestión de contratos de servicios	Porcentaje de contratos de servicios no personales elaborados en los tiempos establecidos en un máximo de 30 días	90%	100
	Porcentaje de documentos soporte de compras y contrataciones elaborados en un tiempo máximo de 5 días	90%	
Gestión de acuerdos Interinstitucional	Porcentaje de expedientes trabajados respecto a recibidos	45%	85
Participado en las capacitaciones por solicitud	Porcentaje de participación en capacitaciones a solicitud de otras áreas	90%	75

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento Jurídico obtuvo un promedio de cumplimiento de **95 %** para el 4to Trimestre del año 2022.

3.15 Publicidad y Precios: 86.2%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Realizado	Porcentaje de Cumplimiento
Capacitados proveedores en prevención de publicidad responsable	Cantidad de Proveedores	3(1)	33%	33%
Implementado programa de Prevención de Publicidad engañosa para consumidores.	Porcentaje de elaboración	100%	100%	100%
Analizados anuncios publicitarios en medios de comunicación local	Cantidad de análisis publicitarios segmentados en las redes sociales, radio, televisión y periódicos con enfoque en Motores, Bonos Inmobiliarios.	450/538	100%	92.5%
	Porcentaje de análisis publicitarios por denuncias o reclamaciones tramitadas en 1 semana.	85% / 85	85%	
Realizados análisis específicos de sectores comerciales de consumo masivo.	Cantidad de análisis realizados	150/150	100%	100%
Actualizado en el tiempo pautado el Sistema Dominicano de Información de Precios	Número de formularios de productos alimenticios enviados	1200/1509	100%	77.78%
	Número de formularios de medicamentos enviados	90/60	66.67%	
	Número de formularios de artículos ferreteros enviados	90/60	66.67%	
Expandido el alcance del SIDIP a 2 Supermercados trimestrales.	Porcentaje de avance para lograr expandir el SIDIP	100%/100	100%	100%
Publicado informe de comportamiento de precios	Cantidad de informes publicados	2/4	100%	100%

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

El Departamento de Análisis de Publicidad y Precios obtuvo un promedio de cumplimiento de **86.2 %** para el 4to Trimestre.

3.16 Archivo y Correspondencia: 100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Atendidas las correspondencias internas	Porcentaje de correspondencia tramitada al área correspondiente	100%	100
Atendidas las correspondencias externas	Porcentaje de correspondencia tramitada al destino correspondiente	100%	100

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La División de Archivo y Correspondencia obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 4to Trimestre.

3.17 Seguridad de Productos:100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Publicadas las alertas de seguridad de productos y servicios	Cantidad de alertas publicadas	7	100
Protegidos los consumidores de accidentes de consumo vehiculares	Implementado Proyecto Piloto de Identificación de Productos Riesgosos en Aseguradoras y Dealers	100%	100
	Diagnóstico y Plan de Mejora	1/100	
	Porcentaje de Implementación del Plan de Mejora	100% /100	

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

Seguridad de Productos obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 4to Trimestre.

3.18 Cooperación Internacional: 81.1%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Gestionados proyectos de cooperación no reembolsable	Porcentaje de avance de los acuerdos para cooperación no reembolsable.	100%	50
Gestionados Benchmarkings con homólogos internacionales	Cantidad de Benchmarkings Digitales Gestionados	5	100
Realizados intercambios de informaciones con instituciones internacionales sobre temas de consumo	Cantidad de participaciones en foros internacionales	6 / 100	93.3
	Cantidad de participaciones en foros internacionales teleconferencias y webinars internacionales	5 (80)	
	Porcentaje de consultas a organizaciones internacionales realizadas	100% /100	

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La División de Cooperación Internacional obtuvo un promedio de cumplimiento de **81.1%** para el 4to Trimestre.

3.19 Comunicaciones: 89%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje Cumplimiento
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Facebook institucional	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides. Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30	100%	68.44%
	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario) Correos con organismos donantes.	1/100%	
	Cantidad de posts colocados diarios	3	
	Cantidad de Seguidores nuevos	9715	
	Interacciones en el tiempo establecido de 48 horas máximo en días laborables	100%	
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Instagram institucional.	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30.	100%	80.72%
	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	
	Cantidad de posts colocados diarios	3	
	Cantidad de seguidores nuevos	34,397	
	Interacciones en el tiempo establecido de 24 horas máximo	100%	

Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de Twitter institucional	Porcentaje de ejecución mensual del Plan de Publicación de Contenido de Efemérides, Actividades Nacionales e Internacionales y Otros cada Día 30	100%	75.85%
	Porcentaje de novedades diarias publicadas (Continuidad de un tema diario)	100%	
	Favorabilidad	70%	
	No favorabilidad	30%	
	Cantidad de tweets colocados	3	
	Cantidad de seguidores nuevos	55,800	
	Interacciones en el tiempo establecido de 24 horas máximo	100%	
Ejecutadas estrategias de aumento del impacto del canal de YouTube institucional	Porcentaje de entrevistas de la D.E. colgadas en un periodo máximo de 48 horas.	100%	76.00%
	Porcentaje de ruedas de prensa editadas subidas en un periodo máximo de 24 horas	100%	
	Cantidad de suscriptores nuevos	25	
	Cantidad de views mensual	25	

Ejecutadas estrategias de aumento del impacto de la Página Web institucional	Cantidad de noticias mensuales del accionar institucional publicadas en la página	3	100 %
Formulados y Emitidos Boletines Internos de Pro Consumidor	Cantidad de boletines institucionales internos mensual máximo 5 días	3	100 %
	Cantidad de campañas realizadas	2	
Realizadas campañas de comunicación de un tema específico relativo al quehacer institucional en los medios de comunicación	Cantidad de Personas que reaccionan en las redes		100 %
	Sociales por cada campaña realizada/ Grado de percepción		
	Porcentaje de difusión de las campañas en Periódicos	90%	
	Porcentaje de difusión de las campañas en Redes Sociales externas a la nuestra	90%	
Brindada asistencia protocolar a eventos nacionales e internacionales celebrados en el país.	Porcentaje asistencia brindada en eventos vs cantidad de eventos realizados	100%	100%

Atendidas las solicitudes de diseño y diagramación	Porcentaje de solicitudes atendidas en los tiempos establecidos (10 días laborables)	90%	100%
--	--	-----	------

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La dirección de Comunicaciones obtuvo un promedio de cumplimiento de **89%** para el 4to Trimestre.

3.20 Recursos Humanos: 100%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Compensaciones y beneficios	Cantidad de solicitudes tramitadas en el tiempo establecido	100%	100%
	Cantidad de reportes por accidentes laborales tramitados	100%	
	Porcentaje de novedades	100%	
	Establecido (día 6 de cada mes)		100%
	Porcentaje de nóminas remitidas para transparencia en el tiempo establecido (antes del día 10 de cada mes)	100%	
Gestionado el pago de nóminas institucionales	Cantidad de archivos de nóminas bases cargadas en el SIGEF (a más tardar el día 10 de cada mes)	27	100%
	Cantidad de archivos de nóminas adicionales cargados en el tiempo establecido (a partir del día 22 de cada mes)	7	

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

La dirección de Recursos Humanos obtuvo un promedio de cumplimiento de **100%** para el 4to Trimestre.

3.21 División de Fomento de Asociaciones de Consumidores: 90%

Producto	Indicador	Meta Trimestral	Porcentaje de Cumplimiento
Implementado programa de Formación de Asociación de Consumidores	Cantidad de Asociaciones Formadas a través del Programa	5	70%
Realizados monitoreos de las Asociaciones de Consumidores	Cantidad de reportes enviados por cada Asociación de Consumidores	2	100%
Promovida la existencia de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional	Programa elaborado de Promoción para la formación de Asociaciones de Consumidores a Nivel Nacional.	1	100%

Análisis de desviación

N/A

Promedio general

División de Fomento de Asociaciones de Consumidores obtuvo un promedio de cumplimiento de **90%** para el 4to Trimestre.

Conclusiones

Durante el periodo, la Dirección de Planificación y Desarrollo acompañó a las unidades organizativas en la coordinación y ejecución de actividades para garantizar los objetivos estratégicos, sobre todo a la Dirección Ejecutiva, quien tomó las medidas de lugar para garantizar que la operación institucional se cumpliera como estaba planificada, garantizando la operatividad de las áreas, el alineamiento estratégico y la consecución de los objetivos trazados.

De igual forma, esta dirección estará al tanto de las demás áreas para la reformulación de sus metas establecidas en los indicadores misionales, y así garantizar el cumplimiento de los mismos.

Al finalizar este cuarto trimestre hemos podido evaluar las áreas y su nivel de cumplimiento, y evaluar donde tenemos debilidades y amenazas que nos limitan a poder cumplir con nuestros objetivos institucionales. Por lo tanto, estaremos enfocados en el año 2023 en trabajar y tomar las oportunidades que tenemos de crecer y fortalecer la gestión.