



PRO CONSUMIDOR

**INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR PROCONSUMIDOR**

INFORME TRIMESTRAL

Consolidado Nacional

Enero-Junio

Dirección de Planificación y Desarrollo

2026

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor

PROCONSUMIDOR

DIRECCIÓN NACIONAL

Eddy Alcántara Director Ejecutivo

ÁREAS MISIONALES

Eusebio Peña	Departamento de Inspección y Vigilancia
Carlos Pérez	Departamento de Buenas Prácticas Comerciales
Elsa Jiménez	Departamento de Servicio al Usuario
Odessa Acosta	Departamento de Análisis de Publicidad y Precios
Santa Matos	Departamento de Análisis y Publicidad de Precios
Heidy Hernández	Departamento de Conciliación
Nancy Ubaldo	Dirección Técnica
Carlos Divanna	Departamento de Educación al Consumidor
Seneida García	Departamento de Educación al Consumidor
Fidel Rosario	Laboratorio de Verificación de Pesos y Medidas
Milvia Segura	Coordinación Provincial
Rubén Carela	Departamento de Coordinación Provincial

ÁREAS TRANSVERSALES

Víctor Lora	Dirección Jurídica
Maritza Araujo	Dirección de Recursos Humanos
Roberto Brito	Dirección de Comunicaciones
Nancy Ubaldo	Dirección Administrativa Financiera
Yakayra Rodríguez	Dirección de Planificación y Desarrollo
Yasser Matos	Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación
Mario E. Sánchez	División de Acceso a la Información

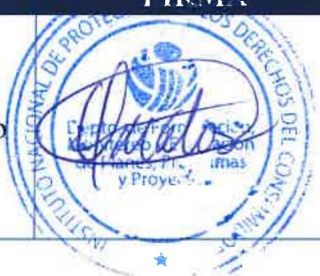


PRO CONSUMIDOR

INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

HOJA DE APROBACIÓN

ELABORADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Verioska Mabel Terrero Acosta	Analista de Planificación Dirección de Planificación y Desarrollo		13/07/26

REVISADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Olga Matos	Encargado (a) de Formulación Monitoreo Y Evaluación PPP		13/7/26

APROBADO POR			
NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Yakayra Rodríguez Espinal	Directora de Planificación y Desarrollo		13/7/2026

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESULTADOS ALCANZADOS SEGÚN PRODUCTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	4
PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS.....	7
DIRECCIÓN TÉCNICA.....	7
Departamento de Educación al Consumidor.....	7
División de Fomento de Asociaciones de Consumidores.....	9
División de Laboratorio.....	10
Departamento de Coordinación Provincial.....	11
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA.....	12
DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES	16
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO.....	18
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO	20
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS	21
DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN	23
División de Análisis Preliminar de Reclamaciones.....	25
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	26
DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	26
Departamento Financiero Gestión Financiera y Presupuestaria implementada	26
Departamento Administrativo.....	27
División de Compras y Contrataciones.....	27
División de Archivo y Correspondencia	30
División de Servicios Generales.....	30
Sección Transportación Servicios Generales y de transportación gestionados.....	31
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	32

Departamento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos.....	32
Departamento de Desarrollo Institucional yCalidad en la Gestión.....	34
Departamento de Cooperación Internacional	37
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	38
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	43
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	50
DIRECCION JURÍDICA.....	52
División de Litigios.....	56
OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	57

GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto "Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo " según trimestre, (personas), IT y 2T del 2026.....	5
Gráfico 2. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto <i>Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales "</i> según trimestre, IT y 2T 2026.....	6
Gráfico 3. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto " <i>Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales "</i> según trimestre, IT y 2T 2026.....	7

TABLAS

	Pág.
Tabla 1. República Dominicana: Programación física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR por trimestre, 2026.....	4

Tabla 2. REPÚBLICA DOMINICANA: Ejecución física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR durante el primer y segundo trimestre, valor y % (enero-junio) 2026....4

RESULTADOS ALCANZADOS

SEGÚN

PRODUCTOS

ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Para la evaluación de los productos estratégicos se utilizó una codificación de semaforización (rojo, amarillo, verde) cuya puntuación es la siguiente.

Color	Puntuación	Estado
Rojó	0-65	No lograda
Amarillo	66-79	Lograda parcialmente
Verde	80-100	Lograda

Tomando como base lo anterior, a continuación, se presentan la programación anual y los resultados alcanzados en la producción física de los productos estratégicos de PROCONSUMIDOR alcanzados durante el primer trimestre del 2026.

Tabla 1. República Dominicana: Programación física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR por trimestre, 2026

Producto	Indicador de medición	PROGRAMACIÓN 2026				
		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Total
6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Número de reclamaciones de protección al consumidor	1,650.00	1,650.00	1,650.00	1,650.00	6,600.00
6693- Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	2,100.00	2,300.00	2,500.00	2,300.00	9,200.00
6695- Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	4,000.00	6,000.00	6,000.00	4,000.00	20,000.00

Tabla 2. REPÚBLICA DOMINICANA: Ejecución física según producto estratégico de PROCONSUMIDOR durante el primer y segundo trimestre, valor y % (enero-junio) 2026

Producto	Indicador de medición	EJECUCIÓN 2026				
		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Total
6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Número de reclamaciones de protección al consumidor	1,732	1,525			3,257
6693- Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	2,553	2,666			5,219
6695- Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	8,434	6,435			14,869

Producto	Indicador de medición	%Ejecución Trimestral 2026				% Ejecución Anual	
		1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Real	Ajustado
6694- Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Número de reclamaciones de protección al consumidor	104.96%	92.42%			26.24%	49.34%
6693- Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	121.57%	115.9%			56.72%	56.72%
6695- Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	210.85%	107.25%			74.35%	74.35%
Balance General Ponderado Alcanzado		100%	97.47%			60.14%	

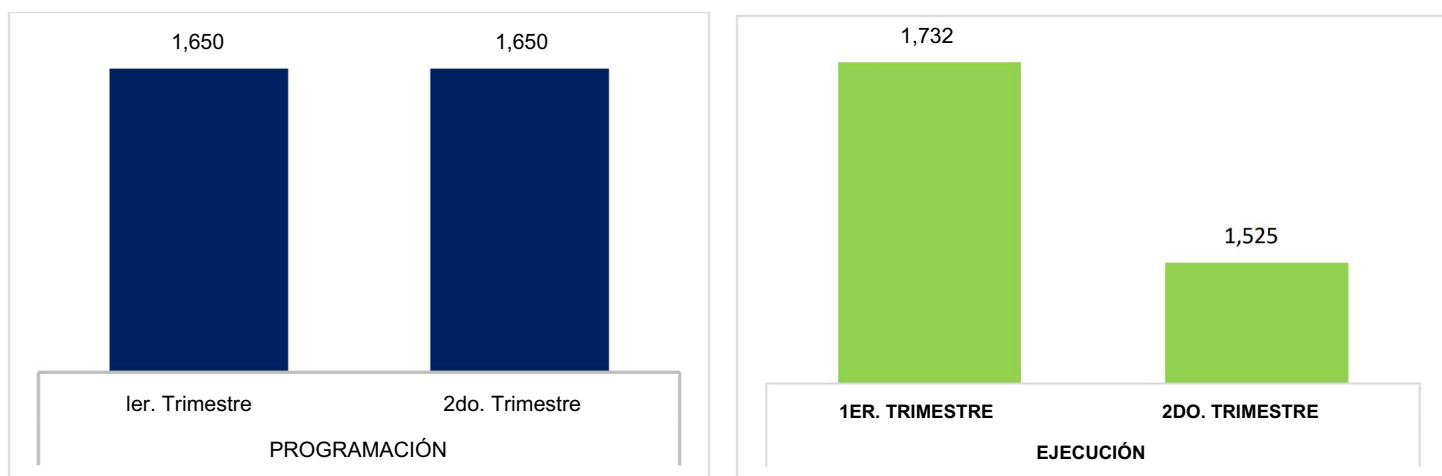
Fuente: Dirección de Planificación y Desarrollo, PROCONSUMIDOR.

Nota: El cálculo del Balance General Ponderado Trimestral y del acumulado anual se realizó a partir del promedio simple de los porcentajes de ejecución de los productos estratégicos institucionales reportados. Para fines de consistencia metodológica y con el propósito de evitar distorsiones derivadas de sobrecumplimientos, se estableció un límite máximo de 100% de ejecución por producto en cada período. En todos los trimestres y en el acumulado anual se incluyeron los tres productos estratégicos institucionales. En los casos en que se registró ejecución física sin programación en el trimestre, el producto fue incorporado al cálculo con valor ajustado, por reflejar un resultado efectivo alcanzado durante el período.

A continuación, se presenta en detalle los logros alcanzados para cada producto estratégico.

Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo: durante el trimestre enero-marzo del 2026 se brindó asistencia a consumidores a nivel nacional a 1,732 personas, cifra que representó un porcentaje de ejecución del 104.96%. Para el segundo trimestre esta cifra se situó en 1,525 consumidores, totalizando unos 3,257 consumidores durante el periodo enero-junio del 2026.

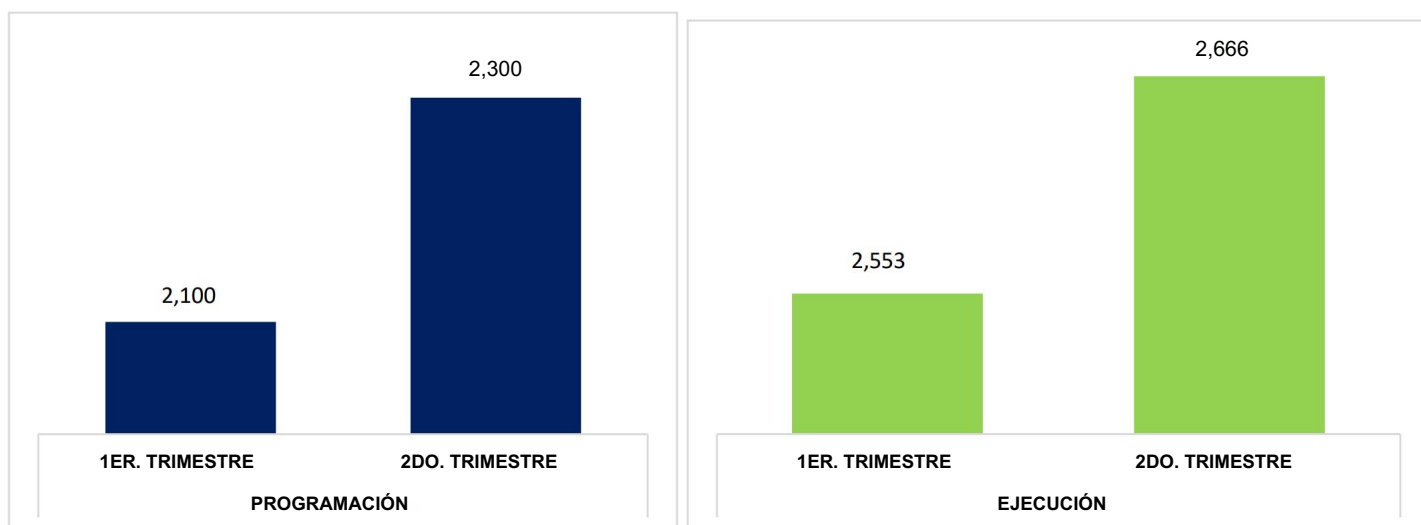
Gráfico 1. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto "Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo" según trimestre, (personas), IT y 2T del 2026



Fuente: Departamento de (Servicio al Usuario y Conciliación), PROCONSUMIDOR.

Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales: Para verificar el cumplimiento de las normativas de protección al consumidor se realizaron inspecciones a establecimientos comerciales a nivel nacional al 30 de junio un total de 5,219 inspecciones de las cuales correspondieron al primer trimestre 2,553 (121.57%) y 2,666 al segundo trimestre.

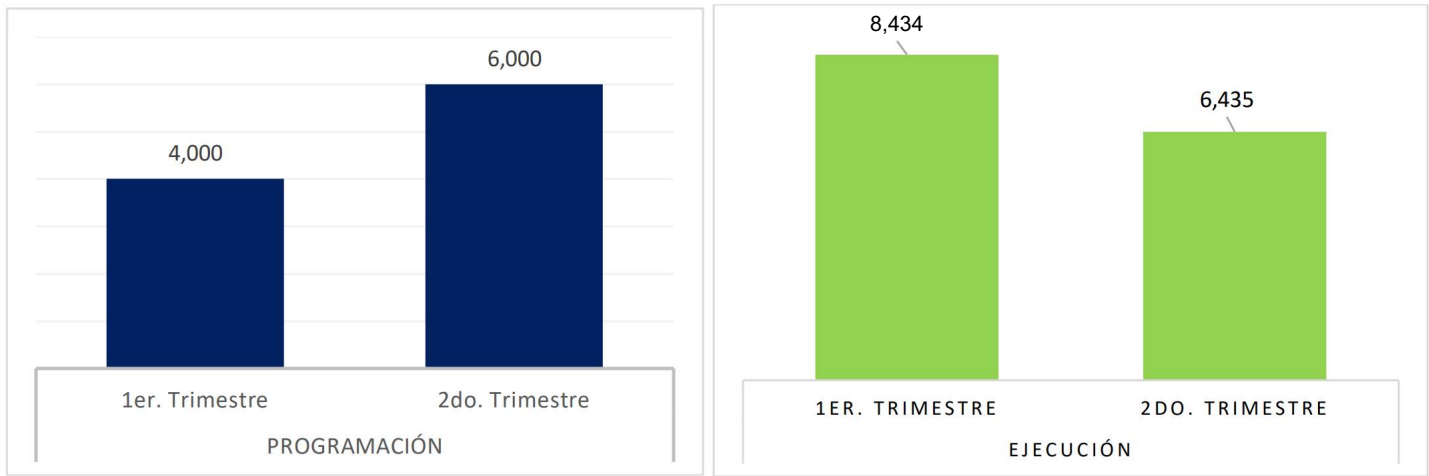
Gráfico 2. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto *"Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales"* según trimestre, I y II de 2026.



Fuente: Departamentos de (Inspección y Vigilancia, Laboratorio y Publicidad y Precios), PROCONSUMIDOR.

Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales: Al 30 de junio del 2026, se impartieron un total de 14,869 acciones formativas a ciudadanos y proveedores a nivel nacional sobre derechos del consumidor y buenas prácticas comerciales, de las cuales corresponden al primer trimestre 8,434 y 6,435 al segundo trimestre.

Gráfico 3. República Dominicana: Programación y ejecución física del producto ” Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales ” según trimestre, IT y 2T 2026.



Fuente: Departamentos de (Educación y Buenas Prácticas), PROCONSUMIDOR.

PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS

DIRECCIÓN TÉCNICA

Departamento de Educación al Consumidor

Ciudadanos y consumidores reciben charlas, talleres y jornadas educativas sobre derechos del consumidor, mecanismos de reclamación y consumo responsable

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de educación y orientación dirigidas a la ciudadanía en materia de protección de los derechos del consumidor y promoción del consumo responsable. En este período, fueron impactadas un total de 8,089 personas mediante la realización de charlas educativas a nivel nacional. Asimismo, se desarrollaron siete (7) talleres formativos sobre temas de interés, entre ellos derechos del consumidor, finanzas personales, liderazgo y trabajo en equipo. De igual manera, se realizaron tres (3) conversatorios universitarios y se elaboraron tres (3) contenidos de orientación, contribuyendo al fortalecimiento de los conocimientos y capacidades de los ciudadanos y consumidores en el ejercicio de sus derechos y deberes.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de educación y orientación dirigidas a la ciudadanía en materia de protección de los derechos del consumidor y promoción del consumo responsable. En este período, fueron impactadas un total de 5,985 personas mediante la realización de charlas educativas a nivel nacional. Entre las actividades a resaltar, se logró ejecutar seis (6) **Jornadas Nacional de Concientización y Promoción de los Derechos del Consumidor**, Asimismo, se desarrollaron dos (2) talleres formativos sobre temas de interés, entre ellos derechos del consumidor. De igual manera, se realizó un (1) conversatorios universitarios y se elaboraron cinco (5) contenidos de orientación,

contribuyendo al fortalecimiento de los conocimientos y capacidades de los ciudadanos y consumidores en el ejercicio de sus derechos y deberes.

NOTA: De las **DOCE** (12) jornadas educativas programadas para el segundo período correspondiente **abril-junio 2026** evaluado mediante el **POA**, fue posible ejecutar **SEIS** (6). La reducción en la cantidad de jornadas realizadas obedeció a las medidas de austeridad y racionalización del gasto público dispuestas por el Poder Ejecutivo anunciadas el **30 de abril 2026**, las cuales limitaron la disponibilidad de recursos para la ejecución de las actividades programadas. En consecuencia, se priorizó la realización de las jornadas consideradas de mayor impacto institucional.

Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo

Durante el primer trimestre de 2026, se elaboraron y remitieron tres contenidos de orientación dirigidos a ciudadanos, consumidores y proveedores, con el propósito de promover el conocimiento de los derechos de consumo, fomentar prácticas de consumo responsable y fortalecer la difusión de información de interés para la ciudadanía.

Durante el segundo trimestre de 2026, se elaboraron y remitieron cinco (5) contenidos de orientación dirigidos a ciudadanos, consumidores y proveedores, con el propósito de promover el conocimiento de los derechos de consumo, fomentar prácticas de consumo responsable y fortalecer la difusión de información de interés para la ciudadanía.

Participantes de acciones formativas reciben mecanismos de evaluación, retroalimentación y mejora de los contenidos educativos

Se fortalecieron los mecanismos de evaluación y retroalimentación de las acciones formativas desarrolladas por PROCONSUMIDOR mediante la aplicación de cincuenta y seis (56) encuestas de satisfacción a los participantes de las charlas y talleres educativos impartidos. Estas evaluaciones permitieron conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad, pertinencia y utilidad de los contenidos ofrecidos, identificando oportunidades de mejora que contribuyen al fortalecimiento continuo de las estrategias de educación y orientación en materia de protección de los derechos del consumidor.

Para garantizar la excelencia en sus programas educativos, PROCONSUMIDOR robusteció el control de calidad de sus charlas y talleres mediante cincuenta y cinco (55) encuestas de satisfacción. Este proceso de escucha activa midió el valor, la claridad y el impacto de los temas expuestos desde la perspectiva de los participantes. A partir de estos diagnósticos, la institución diseña mejoras precisas que incrementan la efectividad de sus campañas formativas sobre los derechos del consumidor.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se aplicaron un total de setenta y cuatro (74) encuestas en charlas y talleres educativos, superando la meta programada y fortaleciendo la retroalimentación para la mejora continua de los servicios educativos. Esta cantidad corresponde a las encuestas levantadas por el Observatorio Nacional de Protección al Consumidor, cuyos resultados constituyen un insumo para fortalecer la retroalimentación y la mejora continua de los servicios educativos ofrecidos.

División de Fomento de Asociaciones de Consumidores

Asociaciones de consumidores y actores territoriales reciben acompañamiento para fortalecer participación y cultura de consumo responsable

Durante el primer trimestre del año 2026, se impulsaron acciones orientadas al fortalecimiento de la participación ciudadana y la promoción de una cultura de consumo responsable mediante la gestión del programa de formación, formalización, seguimiento y monitoreo de las asociaciones de consumidores. En este período, se realizaron cuatro (4) jornadas de formación dirigidas a asociaciones de consumidores y se logró el registro o reactivación de siete (7) asociaciones, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades organizativas y al incremento de la participación de la sociedad civil en la defensa y promoción de los derechos de los consumidores.

Se sistematizaron y organizaron tres (3) expedientes de asociaciones de consumidores, con el propósito de fortalecer el registro, seguimiento y acompañamiento institucional a estas organizaciones, contribuyendo al desarrollo de una mayor participación ciudadana y a la promoción de una cultura de consumo responsable.

De igual manera se recibieron, revisaron y remitieron dieciséis (16) monitoreos o solicitudes de apoyo presentadas por asociaciones de consumidores, garantizando su adecuada tramitación y seguimiento. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades de las organizaciones de consumidores y a la promoción de una mayor participación ciudadana en la defensa de los derechos de consumo.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron nueve (9) jornadas de formación dirigidas a asociaciones de consumidores, fortaleciendo sus conocimientos y capacidades para la defensa y promoción de los derechos de los consumidores. Como resultado, cinco (5) de las organizaciones reactivadas en el primer trimestre desarrollaron charlas en sus respectivas comunidades, asumiendo un rol multiplicador en la educación para un consumo responsable y sostenible. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de las capacidades organizativas y promovieron una mayor participación de la sociedad civil en la protección de los derechos de los consumidores.

Se sistematizaron y organizaron cuatro (4) expedientes de asociaciones de consumidores, con el propósito de fortalecer el registro, seguimiento y acompañamiento institucional a estas organizaciones, contribuyendo al desarrollo de una mayor participación ciudadana y a la promoción de una cultura de consumo responsable.

De igual manera, se recibieron, evaluaron y tramitaron diecisiete (17) monitoreos y solicitudes de apoyo presentadas por asociaciones de consumidores, garantizando su adecuada atención y seguimiento conforme a los procedimientos institucionales. De estas, nueve (9) correspondieron a organizaciones acreditadas en la institución durante los últimos tres años como resultado de las acciones de promoción y acompañamiento desarrolladas por la institución para fomentar la creación y fortalecimiento de nuevas asociaciones dedicadas a la defensa de los derechos de los consumidores en la República Dominicana. Estas organizaciones, si bien no cuentan con contratos de subvención económica con la institución, recibieron asistencia técnica y orientación en materia de gestión administrativa, elaboración y presentación de informes, así como acompañamiento en la canalización de solicitudes de

apoyo económico destinadas a la logística necesaria para la realización de actividades de educación y sensibilización sobre los derechos de los consumidores en sus respectivas localidades y comunidades. Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de sus capacidades organizativas, favoreciendo su sostenibilidad y una mayor participación de la sociedad civil en la promoción y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

División de Laboratorio

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica orientadas a garantizar la protección de los consumidores y usuarios mediante la evaluación de productos comercializados en el mercado nacional. En este período, se realizaron siete (7) estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas y ocho (8) estudios de agua y hielo, con el propósito de verificar las condiciones de calidad, seguridad y cumplimiento de las normativas vigentes, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores y al fortalecimiento de las prácticas de comercialización responsables.

Durante el segundo trimestre de 2026, se continuó fortaleciendo la vigilancia técnica de los productos comercializados en el mercado nacional, con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y usuarios. En este período no se realizaron estudios técnicos de alimentos y bebidas no alcohólicas; sin embargo, se llevaron a cabo diez (10) estudios de agua y hielo para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad e inocuidad establecidos en la normativa vigente. Estas acciones contribuyen a promover prácticas de comercialización responsables y a garantizar que los productos ofrecidos a la población cumplan con los requisitos exigidos.

Establecimientos comerciales reciben verificación de instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en sus operaciones

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales con el objetivo de garantizar la exactitud y confiabilidad de los instrumentos utilizados en las operaciones de pesaje. En este período, se verificaron veinticuatro (24) instrumentos de pesaje tipo balanza, contribuyendo al cumplimiento de las normativas vigentes y a la protección de los derechos de los consumidores, mediante la garantía de prácticas comerciales justas y transparentes.

Durante el segundo trimestre de 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales, verificándose un total de ciento quince (115) instrumentos de pesaje tipo balanza. Estas acciones permitieron comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, fortalecer la confianza en las transacciones comerciales y garantizar una mayor protección de los derechos de los consumidores mediante el uso de instrumentos de medición confiables.

Departamento de Coordinación Provincial

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron 10 supervisiones a las oficinas provinciales siguientes:

- 1- Hato Mayor
- 2- San Pedro de Macoris
- 3- La Romana
- 4- Punta Cana
- 5- San Juan de la Maguana
- 6- Barahona
- 7- Moca
- 8- La Vega
- 9- San Francisco de Macoris
- 10- Puesto Plata

Durante este trimestre no se realizaron aperturas de nuevas oficinas.

De igual manera se fortaleció la articulación y coordinación entre las oficinas provinciales y la sede central mediante la gestión oportuna de las solicitudes administrativas y misionales requeridas para el desarrollo de sus funciones. En ese sentido, se atendieron un total de ciento treinta y cinco (135) solicitudes, contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad operativa de las oficinas provinciales y garantizando una respuesta eficiente a las necesidades institucionales en beneficio de los consumidores y usuarios.

También, se realizaron catorce (14) seguimientos a los buzones de sugerencias de las oficinas provinciales, remitiendo los resultados a las áreas competentes para su evaluación y las acciones correspondientes, en apoyo a la mejora continua de los servicios institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, no se pudo realizar las supervisiones esperadas debido a la falta de transporte, y al plan de austeridad, aunque se llegó hacer unas cuatro supervisiones en las siguientes provincias:

- Puerto Plata
- Nagua (2 veces, debido al traslado de la oficina a un nuevo local)
- San Pedro

Durante este trimestre no se apertura ron nuevas oficinas provinciales.

Durante este trimestre se continuó fortaleciendo las coordinación y articulación entre las oficinas provinciales y la sede central mediante la gestión oportuna de las solicitudes administrativas y misionales necesarias para el desarrollo de sus funciones. Sobre ese sentido, se atendieron un total de cuarenta y cuatro (44) solicitudes, la cual contribuye al fortalecimiento de la capacidad operativa de las oficinas provinciales y garantizando una respuesta eficiente a las necesidades institucionales en beneficio de los consumidores y usuarios.

De igual manera, durante este segundo trimestre se realizaron once (11) seguimiento a los buzones de sugerencia de las oficinas provinciales, remitiendo los resultados a las áreas competentes para su evaluación y las acciones correspondientes, para una mejora continua de los servicios institucionales.

Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia

Durante el primer trimestre del año 2026, se tramitaron un total de seiscientos veintinueve (629) expedientes de consumidores, recibidos a través del servicio al usuario y del Cali Center, garantizando el seguimiento oportuno de los casos y contribuyendo a una gestión más eficiente y accesible en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Durante el primer trimestre del año 2026, se tramitaron un total de setecientos treinta nueve (739) expedientes de consumidores, recibidos a través del servicio al usuario y del Cali Center, garantizando el seguimiento oportuno de los casos y contribuyendo a una gestión más eficiente y accesible en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA

Establecimientos comerciales reciben inspecciones y verificaciones para comprobar el cumplimiento de las normativas vigentes

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia y control del mercado mediante la ejecución de inspecciones generales en establecimientos comerciales, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de los derechos de los consumidores. En este período, se realizaron un total de setecientos doce (712) inspecciones a establecimientos comerciales, esto es para el grupo de alimentos y de no alimentos (352 para alimentos y 360 para no alimentos), permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de comercialización y promover el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Asimismo, se ejecutaron siete (7) inspecciones en el rubro de combustibles, todas en estaciones de gasolina, en coordinación con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), reforzando la vigilancia técnica en este sector estratégico.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron un total de setecientos doce (577) inspecciones a establecimientos comerciales, esto es para el grupo de alimentos y de no alimentos (402 para alimentos y 175 para no alimentos), permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de comercialización y promover el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, en beneficio de los consumidores y usuarios.

Asimismo, se ejecutaron once (11) inspecciones en el rubro de combustibles, todas en estaciones de gasolina, en coordinación con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), reforzando la vigilancia técnica en este sector estratégico.

Tabla 3. Inspecciones por producto realizadas por el DEPTO. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA durante el primer y segundo trimestre, (enero-junio) 2026

Por Oficio	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Alimentos y Bebidas	335	391
Combustible	7	7
Servicios Turísticos/ Transporte	18	3
Verificación de adulteración	151	41
Verificación de etiquetado	8	5
Verificación de juguetes y belleza e higiene personal	5	2
Verificación de medidas y pesas/ / Metrología legal	5	8
Verificación de precios visibles y libro de reclamaciones	14	2
Verificación de publicidad	21	16
Verificación de comercialización	1	0
Verificación de seguridad de productos	29	0
Subtotal	594	475
Por Denuncias	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Alimentos y bebidas	17	11
Cobros indebidos	4	2
Inmueble	1	0
Verificación de medidas y pesos/ / Metrología Legal	1	0
Combustible	0	4
Etiquetado	0	1
Verificación de precios visibles	2	0
Verificación de publicidad	4	3
Servicios Turísticos	1	1
Electrodomésticos	1	0
Subtotal	31	22
Por Reclamaciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Muebles (Electrodomésticos, Mobiliario, Celulares y Vehículos)	67	53
Otros	0	4
Servicios turísticos	0	0
Productos no comestibles / Muebles	0	2
Vehículos de motor	0	7
Inmobiliaria	20	14
Subtotal	87	80
TOTAL	712	577

Tabla 4. Inspecciones del grupo alimentos realizadas por el DEPTO. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA durante el primer y segundo trimestre, (enero-junio) 2026

Establecimientos	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Cafetería	3	4
Colmado	268	311
Comedores	0	4
Envasadora de agua	4	7
Fábrica de embutidos/Otros	1	4
Heladería	0	1

Licor Store	1	0
Food Shop/Minimarket	6	9
Lechonera	1	0
Parador	8	2
Repostería	2	1
Restaurante	16	42
Supermercado	42	16
TOTAL	352	401

Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización

Durante el primer trimestre del año 2026, se desarrollaron acciones de vigilancia preventiva orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mediante la ejecución de inspecciones relacionadas con posibles cobros indebidos, bienes defectuosos y condiciones de comercialización. En este período, se atendieron cuatro (4) casos de cobros indebidos provenientes de denuncias presentadas por consumidores, permitiendo verificar las situaciones reportadas y promover el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección al consumidor.

Durante el segundo del año 2026, se desarrollaron acciones de vigilancia preventiva orientadas a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios, mediante la ejecución de inspecciones relacionadas con posibles cobros indebidos, bienes defectuosos y condiciones de comercialización. En este período, se atendieron dos (2) casos de cobros indebidos provenientes de denuncias presentadas por consumidores, permitiendo verificar las situaciones reportadas y promover el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección al consumidor.

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica en el mercado nacional mediante la ejecución de inspecciones sobre el etiquetado general de alimentos previamente envasados y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables. En este período, se realizaron un total de ocho (8) inspecciones de etiquetado, contribuyendo a verificar que la información suministrada a los consumidores sea clara, veraz y conforme a la normativa vigente, en protección de sus derechos e intereses económicos.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se fortalecieron las acciones de vigilancia técnica en el mercado nacional mediante la ejecución de inspecciones sobre el etiquetado general de alimentos previamente envasados y el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables. En este período, se realizaron un total de seis (6) inspecciones de etiquetado, contribuyendo a verificar que la información suministrada a los consumidores sea clara, veraz y conforme a la normativa vigente, en protección de sus derechos e intereses económicos.

Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación

Durante el primer trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación en atención a las reclamaciones y denuncias ciudadanas recibidas, con el objetivo de recopilar información que permitiera determinar la procedencia, improcedencia o derivación de los casos presentados. En este período, se ejecutaron ciento dieciocho (118) inspecciones, de las cuales ochenta y siete (87) estuvieron relacionadas con reclamaciones y treinta y una (31) con denuncias. Estas intervenciones contribuyeron a fortalecer el proceso de atención y análisis de los casos, garantizando una respuesta más oportuna y fundamentada a los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación en atención a las reclamaciones y denuncias ciudadanas recibidas, con el objetivo de recopilar información que permitiera determinar la procedencia, improcedencia o derivación de los casos presentados. En este período, se ejecutaron ciento dos (102) inspecciones, de las cuales ochenta (80) estuvieron relacionadas con reclamaciones y veintidós (22) con denuncias. Estas intervenciones contribuyeron a fortalecer el proceso de atención y análisis de los casos, garantizando una respuesta más oportuna y fundamentada a los consumidores y usuarios.

Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos

Durante el primer y segundo trimestre del año 2026, la gestión de las inspecciones realizadas en el marco de la atención a reclamaciones y denuncias de consumidores y usuarios fue ejecutada asegurando su adecuada trazabilidad dentro del sistema institucional. En este sentido, todas las inspecciones realizadas fueron registradas en la base de datos institucional, incorporando la información correspondiente al número de acta, fecha, establecimiento, contacto y resultado de cada actuación. Este proceso permitió garantizar el seguimiento oportuno de los casos, la disponibilidad de información actualizada y el cumplimiento de los requerimientos establecidos para la correcta gestión de los expedientes.

Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer y segundo trimestre de 2026, se realizó el seguimiento a las actuaciones de vigilancia y control, remitiendo a la Dirección Jurídica los expedientes que presentaron hallazgos, no conformidades o posibles infracciones, a fin de garantizar el debido proceso y las acciones correspondientes en protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos

Durante el primer y segundo trimestre de 2026, se remitieron oportunamente a las áreas competentes los hallazgos relacionados con productos y servicios identificados con posibles riesgos para los consumidores y usuarios, a fin de evaluar la pertinencia de emitir alertas de

seguridad, realizar acciones de comunicación o adoptar las medidas preventivas correspondientes para la protección de la población.

Productos decomisados o no conformes reciben gestión técnica, custodia, disposición final e incineración conforme a procedimiento

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de registro, clasificación y custodia de productos decomisados o no conformes, en cumplimiento de los procedimientos establecidos para su adecuada gestión técnica y posterior disposición final. En este período, se registraron y custodiaron un total de sesenta y un mil quinientos noventa y dos (61,592) productos decomisados, siendo la mayor proporción correspondiente a productos en condición de vencimiento. Asimismo, se realizaron doce (12) jornadas de incineración como parte del proceso de disposición final de los productos no conformes. Estas acciones garantizaron el control, resguardo y manejo adecuado de los productos retirados del mercado, conforme a la normativa vigente.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de registro, clasificación y custodia de productos decomisados o no conformes, en cumplimiento de los procedimientos establecidos para su adecuada gestión técnica y posterior disposición final. En este período, se registraron y custodiaron un total de sesenta y un mil quinientos noventa y dos (68,150) productos decomisados, siendo la mayor proporción correspondiente a productos en condición de vencimiento. Asimismo, se realizaron doce (12) jornadas de incineración como parte del proceso de disposición final de los productos no conformes. Estas acciones garantizaron el control, resguardo y manejo adecuado de los productos retirados del mercado, conforme a la normativa vigente.

Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados

Durante el segundo trimestre del año 2026, en el marco de la preparación para la ampliación del alcance de acreditación del organismo de inspección, se ejecutaron acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión institucional. En este sentido, los días 21 y 22 del mes de mayo, se realizó la auditoría interna del sistema de gestión aplicable al organismo de inspección, conforme a los procedimientos establecidos, con el objetivo de evaluar su conformidad, identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los requisitos necesarios para los procesos de acreditación.

DEPARTAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS COMERCIALES

Proveedores, comerciantes y prestadores de servicios reciben orientación sobre buenas prácticas comerciales y cumplimiento normativo

Durante el primer trimestre del año 2026, se desarrollaron acciones de capacitación orientadas a la promoción de buenas prácticas comerciales y al cumplimiento de la normativa vigente, dirigidas a sectores priorizados de alimentos, bebidas y agua. En este período, fueron

impactados un total de cuatrocientos diecisiete (417) proveedores, fortaleciendo sus conocimientos en materia de prácticas comerciales responsables y contribuyendo al cumplimiento de los estándares establecidos para la protección de los derechos de los consumidores.

Así mismo se ejecutaron acciones de asistencia y orientación dirigidas a establecimientos comerciales cerrados por el área jurídica, con el propósito de brindar recomendaciones para el cumplimiento de la normativa vigente y la mejora de sus prácticas comerciales. En este período, se atendieron un total de sesenta y dos (62) asistencias a proveedores.

De igual manera, 25 casos fueron remitidos al Departamento de Inspección y Vigilancia para el correspondiente seguimiento técnico o administrativo, según la naturaleza de cada situación.

Durante el segundo trimestre de 2026, se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a proveedores del sector de alimentos, con el propósito de fortalecer el conocimiento y la aplicación de las buenas prácticas comerciales, así como promover el cumplimiento de la normativa vigente. Como resultado de estas acciones, fueron impactados un total de cuatrocientos setenta y seis (476) proveedores, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura de cumplimiento y al desarrollo de prácticas comerciales responsables en beneficio de la protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, se realizaron acciones de asistencia y orientación dirigidas a establecimientos comerciales cerrados por el área jurídica, con el propósito de promover el cumplimiento de la normativa vigente y fortalecer la adopción de buenas prácticas comerciales. Durante el período evaluado, se brindaron un total de sesenta y cuatro (64) asistencias a proveedores.

De igual manera, veinte seis (26) casos fueron remitidos al Departamento de Inspección y Vigilancia para el correspondiente seguimiento técnico o administrativo, según la naturaleza de cada situación.

Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron acciones de seguimiento al cronograma de comités técnicos de normas y reglamentación técnica, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las actividades programadas para la elaboración y actualización de los instrumentos normativos vinculados a la aplicación de la Ley núm. 358-05. En este período, se monitorearon cuarenta y dos (42) comités técnicos, contribuyendo al control y seguimiento de los avances en los procesos de normalización y regulación técnica institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026 (Abril - Junio), participamos en cincuenta y seis (56) reuniones de comités técnicos de normas y reglamentación técnica, para un porcentaje de un 100% %, con el propósito de participar en la elaboración y revisión de dichas normativas, a los fines que en la misma se pueda garantizar los derechos de los consumidores en el país.

Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de vigilancia preventiva orientadas a la verificación del cumplimiento de las Buenas Prácticas Comerciales en establecimientos de expendio de alimentos, con el propósito de garantizar el respeto de los derechos de los consumidores y la observancia de la normativa vigente. En este período, se verificaron un total de cuatrocientos noventa y tres (493) establecimientos de expendio de alimentos y setenta (70) establecimientos de expendio de no alimentos, contribuyendo al fortalecimiento del control del mercado y a la promoción de condiciones de comercialización adecuadas y transparentes.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se verificaron un total de quinientos veinte (520) establecimientos de expendio de alimentos y cincuenta y uno (51) establecimientos de expendio de productos no alimenticios. Estas intervenciones permitieron fortalecer las acciones de vigilancia preventiva, fomentar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección al consumidor y promover prácticas comerciales más seguras, responsables y transparentes.

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre del año 2026, se llevaron a cabo acciones de evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos en materia de buenas prácticas comerciales, mediante la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción a los participantes de las actividades formativas desarrolladas. En este período, se aplicaron quince (15) encuestas de satisfacción en el Observatorio Nacional, permitiendo recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la atención y la accesibilidad de los servicios institucionales.

Durante el segundo trimestre de 2026, se realizaron acciones de evaluación de la calidad de los servicios brindados en materia de Buenas Prácticas Comerciales, mediante la aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción dirigidas a los participantes de las actividades desarrolladas por el Observatorio Nacional. En este período, se aplicaron un total de doce (12) encuestas de satisfacción, cuyos resultados permitieron conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios recibidos e identificar oportunidades de mejora para fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

Durante el segundo trimestre del año 2026, se coordinaron las acciones necesarias para la elaboración del Plan de Ética e Integridad Institucional y se dio seguimiento a su ejecución, con el propósito de fortalecer la cultura ética, la transparencia y la integridad en la gestión institucional, en cumplimiento de las disposiciones y lineamientos establecidos en la materia.

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL USUARIO

Consumidores y usuarios reciben atención, orientación y registro oportuno de reclamaciones, denuncias y solicitudes de asistencia.

Los servicios de atención al usuario constituyen una labor fundamental para garantizar la adecuada orientación, asistencia y acompañamiento a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo la protección de sus derechos e intereses económicos. Como parte de sus funciones, el Departamento de Servicio al Usuario recibe, gestiona y da seguimiento a reclamaciones, denuncias, solicitudes de mediación y requerimientos de orientación, procurando brindar respuestas oportunas y eficaces a las situaciones planteadas por la ciudadanía.

Durante el primer trimestre del año 2026, el departamento atendió un total de **2,113 reclamaciones** (solo 1, 484 corresponden a la SEDE), **191 denuncias y 190 orientaciones** a consumidores, contribuyendo a la solución de conflictos surgidos en las relaciones de consumo y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de protección establecidos por la institución.

Entre los principales casos atendidos durante el período se destacan reclamaciones relacionadas con:

- Incumplimiento de garantías
- Devolución de productos
- Prestación deficiente de servicios
- Publicidad engañosa
- Cobros indebidos
- Incumplimiento de ofertas
- Contratos de consumo
- Denuncias por presuntas vulneraciones a los derechos de los consumidores.

De igual manera, se realizaron procesos de mediación entre consumidores y proveedores con el propósito de promover acuerdos satisfactorios para las partes involucradas, además de ofrecer orientaciones sobre derechos y deberes de los consumidores, procedimientos para la presentación de reclamaciones y denuncias, requisitos para la tramitación de casos y consultas generales relacionadas con la protección al consumidor, entre otros servicios.

Durante el Segundo trimestre del año 2026, el departamento atendió un total de (planificación) reclamaciones (solo (1,449) corresponden a la SEDE), 189 denuncias y 362 orientaciones a consumidores, contribuyendo a la solución de conflictos surgidos en las relaciones de consumo y al fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de protección establecidos por la institución.

Entre los principales casos atendidos durante el período se destacan reclamaciones relacionadas con:

- Anulación de contrato -Cambio y devoluciones
- Bien defectuoso/viciado/calidad insuficiente
- Incumplimientos /retrasos/entrega/ producto
- Calidad insuficiente/defecto/producto

-Incumplimiento de contrato - Incumplimiento de garantía

-Cargos Indevido / Adulteración de precio

Consumidores y usuarios reciben expedientes de reclamaciones y denuncias gestionados con trazabilidad, consulta de estado y control de plazos.

Durante el primer trimestre de 2026, se brindó orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y mecanismos de reclamación disponibles, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones. Estas acciones contribuyeron a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de protección al consumidor y a garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento de los casos atendidos.

Durante el segundo trimestre de 2026, se brindó (362) orientación a consumidores y usuarios sobre sus derechos, deberes y mecanismos de reclamación disponibles, registrando las orientaciones ofrecidas en el sistema institucional de reclamaciones. Estas acciones contribuyeron a facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de protección al consumidor y a garantizar la trazabilidad y el adecuado seguimiento de los casos atendidos

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre de 2026, se aplicaron encuestas de satisfacción a consumidores y usuarios atendidos, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios brindados y fortalecer los mecanismos de mejora continua. En este período se realizaron un total de 240 encuestas de satisfacción, contribuyendo a la medición de la percepción ciudadana sobre la atención recibida y al fortalecimiento de la accesibilidad y oportunidad de los servicios institucionales.

Durante el primer trimestre de 2026, se aplicaron encuestas de satisfacción a consumidores y usuarios atendidos, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios brindados y fortalecer los mecanismos de mejora continua. En este período se realizaron un total de 304 encuestas de satisfacción, contribuyendo a la medición de la percepción ciudadana sobre la atención recibida y al fortalecimiento de la accesibilidad y oportunidad de los servicios institucionales.

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS DE MERCADO

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer trimestre 2026, se realizó siete (7) estudios técnicos, contribuyendo a la generación de información para la evaluación de las condiciones de comercialización, la calidad de los productos y la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre de 2026, se continuó fortaleciendo la vigilancia técnica de los productos comercializados en el mercado nacional, con el objetivo de proteger los derechos de los consumidores y usuarios. En este período no se realizaron estudios técnicos de alimentos

y bebidas no alcohólicas; sin embargo, se llevaron a cabo diez (10) estudios de agua y hielo para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad e inocuidad establecidos en la normativa vigente. Estas acciones contribuyen a promover prácticas de comercialización responsables y a garantizar que los productos ofrecidos a la población cumplan con los requisitos exigidos.

Establecimientos comerciales reciben verificación de instrumentos de pesaje, medición y control utilizados en sus operaciones

Durante el primer trimestre del año 2026, se verificaron veinticuatro (24) instrumentos de pesaje (balanzas), contribuyendo al cumplimiento de la normativa vigente y a la protección de los derechos de los consumidores mediante la garantía de prácticas comerciales justas y transparentes.

Durante el segundo trimestre de 2026, se llevaron a cabo acciones de verificación metrológica en establecimientos comerciales, verificándose un total de ciento quince (115) instrumentos de pesaje tipo balanza. Estas acciones permitieron comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, fortalecer la confianza en las transacciones comerciales y garantizar una mayor protección de los derechos de los consumidores mediante el uso de instrumentos de medición confiables.

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE PUBLICIDAD Y PRECIOS

Consumidores y usuarios reciben vigilancia preventiva sobre precios, publicidad, promociones, garantías, etiquetado y condiciones de comercialización

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron dos (2) operativos preventivos, correspondientes al Día de Reyes y al Día de San Valentín, permitiendo verificar las prácticas comerciales implementadas durante estas temporadas de alta demanda y fomentar relaciones de consumo más transparentes y responsables.

Se llevaron a cabo trescientas noventa y cuatro (394) visitas oficiosas de verificación de publicidad, permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de difusión de la información comercial, en procura de garantizar que la publicidad dirigida a los consumidores sea clara, veraz y acorde con la normativa vigente.

Se monitorearon noventa y cuatro (94) piezas publicitarias, permitiendo identificar oportunamente posibles incumplimientos y promover la difusión de información comercial clara, veraz y transparente en beneficio de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizó un (1) operativo preventivo, correspondientes al Día de las Madres, permitiendo verificar las prácticas comerciales implementadas durante estas temporadas de alta demanda y fomentar relaciones de consumo más transparentes y responsables.

Se llevaron a cabo cuatrocientas once (411) visitas oficiosas de verificación de publicidad, permitiendo identificar y dar seguimiento a las condiciones de difusión de la información

comercial, en procura de garantizar que la publicidad dirigida a los consumidores sea clara, veraz y acorde con la normativa vigente.

Se monitorearon ciento veinticinco (125) piezas publicitarias, permitiendo identificar oportunamente posibles incumplimientos y promover la difusión de información comercial clara, veraz y transparente en beneficio de los consumidores y usuarios.

De igual manera, PROCONSUMIDOR participó activamente en la **Convención Nacional de Detallistas 2026**, celebrada los días 2 y 3 de mayo, y en **Expo Provisiones 2026**, realizada del 11 al 14 de junio en Sambil Santo Domingo, como parte de las acciones dirigidas a fortalecer la relación con el sector comercial, promover el cumplimiento de la Ley núm. 358-05 y fomentar las buenas prácticas comerciales y una cultura de transparencia en las relaciones de consumo.

La participación institucional en la Convención Nacional de Detallistas permitió estrechar vínculos con los principales actores del comercio detallista, generando un espacio de diálogo e intercambio de buenas prácticas orientadas a fortalecer la confianza entre consumidores y proveedores. Asimismo, contribuyó a sensibilizar a los comerciantes sobre la importancia del cumplimiento de la normativa vigente, promoviendo mercados más competitivos, responsables y enfocados en la protección de los derechos de los consumidores.

De igual manera, en **Expo Provisiones 2026**, PROCONSUMIDOR instaló un stand de orientación donde personal técnico y orientadores en Derecho de Consumo brindaron asistencia a los visitantes, ofreciendo información sobre sus derechos, respondiendo inquietudes y promoviendo el consumo responsable. Como parte de esta actividad, el director ejecutivo, **Eddy Alcántara**, impartió la conferencia magistral **"Economía Global y Fluctuación de la Canasta Básica"**, en la que abordó el comportamiento de los precios de los alimentos y destacó las acciones implementadas para contribuir a la estabilidad del mercado nacional. Estas iniciativas fortalecieron la presencia institucional, acercaron los servicios de PROCONSUMIDOR a la ciudadanía y reafirmaron el compromiso de la institución con la educación, la orientación y la protección efectiva de los derechos de los consumidores.

Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer y segundo trimestre del año 2026, no se emitieron informes de no conformidad, debido a que los casos evaluados no presentaron hallazgos que lo ameritaran.

Consumidores y usuarios reciben vigilancia técnica sobre productos, precios, medidas y condiciones de comercialización en el mercado nacional

Durante el primer y segundo trimestre del año 2026, permitiendo dar seguimiento a las condiciones de comercialización y contribuir al control y supervisión de los precios en este sector. Este ha sido la ejecución de productos según unidad de medida:

Tabla 5. Verificaciones realizadas por el DEPTO. PUBLICIDAD Y PRECIOS durante el primer y segundo trimestre, (enero-junio) 2026

Nombre Verificaciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Canasta Básica Alimentaria	1430	1430
Ferretería	42	42
Farmacias	14	28
Electrodomésticos	N/A	9
Escolares	N/A	N/A
Artículos de temporada	N/A	3
Artículos de aseo personal e higiene	14	28

Ciudadanos, consumidores y proveedores reciben materiales educativos, guías y contenidos de orientación sobre derechos de consumo

Durante el primer trimestre del año 2026, se realizaron tres (3) análisis de productos del mes, correspondientes a chinóla en enero, ají en febrero y remolacha en marzo, los cuales sirvieron de base para la generación de contenidos informativos y de orientación institucional.

Durante el segundo del año 2026, se realizaron tres (3) análisis de productos del mes, correspondientes a el pepino en abril, el ajo en mayo y el limón criollo en junio, los cuales sirvieron de base para la generación de contenidos informativos y de orientación institucional.

Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron alertas, seguimientos e informes relacionados con publicidad, precios y promociones, generando información técnica para la identificación oportuna de posibles riesgos y situaciones que pudieran afectar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre de 2026, no hubo ninguna anomalía en el proceso de verificación y levantamiento de precios. No se detectaron alertas, seguimientos e informes relacionados con publicidad, precios y promociones, generando información técnica para la identificación oportuna de posibles riesgos y situaciones que pudieran afectar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones de gestión de la subsanación, análisis, control de plazos y remisión de expedientes de reclamaciones y denuncias para conciliación o derivación, conforme a los procedimientos institucionales establecidos. En este período, se recibieron un total de 1,016 casos, de los cuales se trabajaron 904 expedientes,

correspondientes a acuerdos, no acuerdos, desistimientos, incomparecencias, mediaciones infructuosas y casos de desinterés, garantizando el debido proceso y la adecuada gestión de los expedientes dentro del sistema de atención al consumidor.

Durante el segundo trimestre del año 2026 se recibieron 1,187 casos, de los cuales se trabajaron 997 terminadas en acuerdos, no acuerdos, desistimientos, incomparecencias, mediaciones infructuosas, consumidores no localizados, orientaciones al consumidor y casos de desinterés, garantizando el debido proceso y la adecuada gestión de los expedientes dentro del sistema de atención al consumidor.

Consumidores y proveedores reciben servicios de conciliación para la solución de conflictos derivados de relaciones de consumo

Durante el primer trimestre del año 2026, se gestionó el proceso conciliatorio entre consumidores y proveedores mediante la realización de audiencias y el seguimiento de los casos sometidos a conciliación. En este período, se documentaron quinientos sesenta y seis (566) acuerdos de un total de seiscientos cuarenta y tres (643) casos que concluyeron con acuerdo o no acuerdo, evidenciando la efectividad de los mecanismos de conciliación implementados para la solución de conflictos derivados de las relaciones de consumo.

Durante el segundo trimestre del año 2026, de un total de setecientos diecinueve (719) casos concluidos en acuerdos y no acuerdo, seiscientos cincuenta y dos fueron acuerdos (652) evidenciando la efectividad de los mecanismos de conciliación implementados para la solución de conflictos derivados de las relaciones de consumo.

En ese sentido se han vinculado en la carpeta de evidencias una muestra de 16 actas de acuerdo de los meses abril, mayo y junio del presente año 2026.

Consumidores y proveedores reciben seguimiento a acuerdos, compromisos y resultados derivados de procesos conciliatorios

Durante el primer trimestre del año 2026, se dio seguimiento a los acuerdos y resultados derivados de los procesos conciliatorios realizados de manera virtual, con el propósito de promover la solución efectiva de los conflictos de consumo. En este período, se realizaron trescientas ochenta y ocho (388) conciliaciones virtuales, de las cuales trescientas sesenta y ocho (368) concluyeron con acuerdo, evidenciando un alto nivel de efectividad en los mecanismos de conciliación implementados por la institución.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se dio seguimiento a los acuerdos y resultados derivados de los procesos conciliatorios realizados de manera virtual, con el propósito de promover la solución efectiva de los conflictos de consumo. En este período, se realizaron trescientas ochenta y ocho (377) conciliaciones virtuales, de las cuales trescientas sesenta y ocho (368) concluyeron con acuerdo, evidenciando un alto nivel de efectividad en los mecanismos de conciliación implementados por la institución.

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionó la aplicación, tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción del servicio de conciliación, con el propósito de evaluar la calidad de la atención brindada y conocer el nivel de satisfacción de los usuarios. De un total de 643 casos concluidos en conciliación durante el período, se programó aplicar encuestas al 20% de los casos, equivalente a 129 encuestas; no obstante, se realizaron 226 encuestas, superando la meta establecida y alcanzando un nivel de ejecución de 100%, lo que contribuye a fortalecer el monitoreo y la mejora continua de los servicios institucionales ofrecidos a la ciudadanía

Durante el segundo trimestre del año 2026, de los 997 casos concluidos, debieron aplicarse 200 encuestas, correspondiente al 20%, no obstante, se aplicaron 311, alcanzando un nivel de ejecución de 100%, lo que contribuye a fortalecer el monitoreo y la mejora continua de los servicios institucionales ofrecidos a la ciudadanía.

Han sido vinculadas a la carpeta de evidencias una muestra de 9 encuestas correspondiente al último trimestre.

División de Análisis Preliminar de Reclamaciones

Consumidores y usuarios reciben análisis preliminar de reclamaciones y denuncias para determinar procedencia, improcedencia o derivación

Durante el primer trimestre del año 2026, se ejecutaron acciones orientadas a la gestión integral de los expedientes recibidos, se realizó su revisión y depuración conforme a los procedimientos institucionales, y se gestionaron las solicitudes de subsanación requeridas, garantizando la correcta clasificación de los casos para su posterior derivación o tratamiento correspondiente dentro del proceso de atención al consumidor.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se recibieron 2,213 casos, los cuales se enviaron a la Unidad de Análisis Preliminar un total de 2,213 RECLAMACIONES, IMPROCEDENCIAS, MEDIACIONES, Y DENUNCIAS, para su posterior análisis dentro de las cuales se enviaron al Departamento de Conciliación un total de 1,848 reclamaciones y se declararon 138 improcedencias.

Tabla 6. Expedientes recibidos y analizados por la DIVISIÓN ANÁLISIS PREKLIMINAR DE RECLAMACIONES durante el primer y segundo trimestre (enero-junio) del 2026

Nombre expediente	Primer Trimestre	Segundo Trimestre
Reclamaciones	1883	1348
Resolución de improcedencias	157	138
Denuncias analizadas	191	227
Mediaciones		500
Reinicio de la comercialización	N/A	N/A

Contratos de adhesión analizados	83	54
Análisis y revisión de resoluciones	498	249
Sanción y cierre de comercialización	174	205
Suspensión y sanción de comercios	N/A	149
Concursos	217	327

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Ejecución del Gasto y Aplicaciones Financieras

Del total del presupuesto aprobado para PROCONSUMIDOR en el año 2026, al 30 de junio se habían ejecutado RD\$161,901,581.72 Según la clasificación por objeto del gasto, el 47.70% correspondió a 2.1 Remuneraciones y Contribuciones, el 40.52% a 2.2 Contratación de Servicios, el 52.21% a 2.3 Materiales y Suministros, el 23.11% a Transferencias Corriente y el restante 22.04% a 2.6 de Bienes Muebles, inmuebles e intangible.

Tabla 7. República Dominicana: Ejecución de gastos y aplicaciones financieras del Fondo General según objeto del gasto por trimestre (en RD\$161,901,581.72), cortado al 30 de junio del 2026

Detalle	Total					1 TOTAL
	2.1	2.2	2.3	2.4	2.6	
Presupuesto Inicial	289,792,251.00	45,923,400.00	5,920,000.00	1,320,000.00	4,500,000.00	347,455,651.00
Presupuesto Modificado	289,792,251.00	43,054,755.00	9,888,645.00	1,320,000.00	3,400,000.00	347,455,651.00
Ejecución Enero-Junio	138,237,170.33	17,447,464.81	5,162,616.42	305,000.00	749,330.16	161,901,581.72
% Ejecución Enero-Junio	47.70%	40.52%	52.21%	23.11%	22.04%	46.60%

Fuente: Reporte del SIGEF. Notas: Gasto devengado.

Notas: Se presenta la clasificación objetual del gasto al nivel de cuenta. Fecha de imputación: último día del mes analizado. Fecha de registro: el día 10 del mes siguiente al mes analizado. **Objetos del gasto:** 2.1-Remuneraciones y Contribuciones, 2.2-Contratación de Servicios, 2.3-Materiales y Suministros, 2.4-Transferencias corrientes y 2.6-Bienes Muebles, Inmuebles Intangibles.

Departamento Financiero

Gestión Financiera y Presupuestaria implementada

Durante el primer trimestre de 2026, se realizaron las reposiciones de cajas chicas correspondientes al Departamento Administrativo (dos reposiciones) y a las oficinas de San

Pedro de Macorís y San Francisco de Macorís, por un monto total de RD\$61,000.84, contribuyendo al adecuado funcionamiento de las operaciones institucionales.

De igual manera, se elaboró y remitió el informe correspondiente al Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), alcanzando una calificación de 88%, lo que refleja el nivel de cumplimiento en la gestión y ejecución presupuestaria institucional.

Durante el segundo trimestre de 2026, hemos cumplido con las siguientes obligaciones:

- Gestión de registro de pagos equivalente al 82% del total recibido y se pagó un 79%.
- Se realizaron modificaciones de apropiación y cuota presupuestaria por un total equivalente al %.
- Fueron remitidos 9 oficios de solicitud de cuotas de pago al MICM.
- Se realizó 1 reprogramación financiera en los 3 productos institucionales.
- Se remitieron 3 ejecuciones presupuestarias a la oficina de transparencia y 1 a la Dirección ejecutiva.
- se realizaron pagos de cajas chicas (Departamento Administrativo y regionales) y viáticos (correspondiente a los viajes a provincias del equipo de inspectores y orientadores) conforme las solicitudes, equivalente al 100% del total requerido.
- Se elaboro y remitió el informe correspondiente al Indicador de Gestión Presupuestaria (IGP), alcanzando una calificación de 88%, lo que refleja el nivel de cumplimiento en la gestión y ejecución presupuestaria institucional.
- Se realizó el inventario de activos fijos con corte semestral al 30/06/2026
- Se presentaron las 3 declaraciones juradas correspondiente al IR3 (abril, mayo y junio) acorde a las políticas de cumplimiento de la DGII.
- Se conciliaron las 3 cuentas bancarias institucionales para un total de 9 conciliaciones.
- Se realizaron 3 informes de ingresos según fuentes por captación directa en la cuenta colectora de la institución.

Departamento Administrativo

Compras y Contrataciones gestionadas

Durante el primer trimestre del año 2026, el Departamento Administrativo ejecutó la gestión de pagos y servicios básicos de manera continua y organizada, garantizando el cumplimiento de las obligaciones operativas de la institución, manteniendo un manejo eficiente de los pagos durante el trimestre, con un incremento en las operaciones en marzo debido al cierre de obligaciones. Los servicios básicos se mantuvieron constantes, reflejando una adecuada planificación y control de gastos recurrentes.

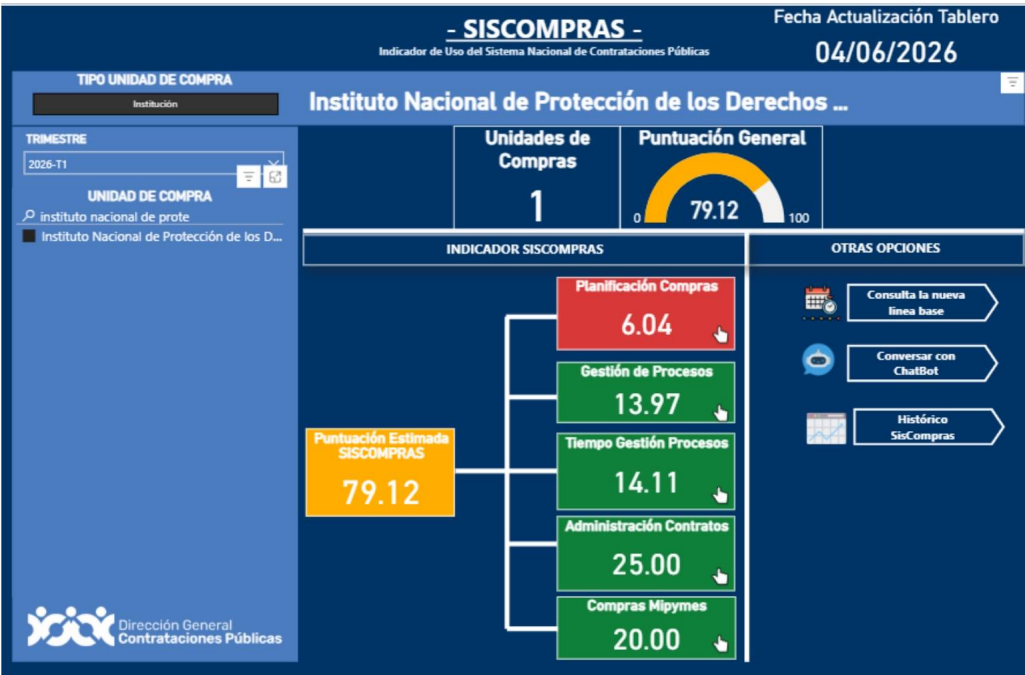
División de Compras y Contrataciones

Compras y Contrataciones gestionadas

La División de Compras y Contrataciones, realizo en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo la segunda versión del Plan Anual de Compras y Contrataciones, correspondiente al

año 2026, el cual fue cargado y publicado en el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SECP), a los fines de proceder a la ejecución de este.

En cuanto a la ejecución del PACC 2026, para el primer trimestre no hubo procesos de compras planificados en el PACC, por lo que no fue publicado ningún proceso. Asimismo, fue gestionado el 100% de los procesos que fueron publicados en otros trimestres del 2025 y que en el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SECP) su cronograma contemplaba actividades pautadas para el primer trimestre del 2026. En el SISCOMPRAS PROCONSUMIDOR obtuvo una puntuación de 79.12, tal como se detalla a continuación.



Se realizaron las investigaciones de mercado requeridas para la gestión de los procesos de contratación institucional, incluyendo la solicitud de cotizaciones, la depuración de oferentes interesados y la conformación de los expedientes correspondientes. En este período se gestionaron un total de 51 procesos de compra, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la transparencia en las contrataciones institucionales.

De igual manera, se gestionó y administró oportunamente el pago de los servicios y recursos necesarios para el funcionamiento institucional, incluyendo combustible, flota vehicular, energía eléctrica, agua, internet, telefonía, recolección de desechos y pólizas de seguro. En este período se procesó el pago de un total de 65 facturas, garantizando la continuidad de las operaciones y la prestación eficiente de los servicios institucionales.

En ese sentido, se realizaron tres (3) arqueos mensuales a la caja chica institucional por parte de la Unidad de Auditoría de la Contraloría, verificando el adecuado manejo, control y custodia de los fondos asignados. Los arqueos fueron ejecutados de manera satisfactoria, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de control interno y transparencia institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026, en cuanto a la ejecución del PACC hubo un total de 31 procesos publicados en el SECP, de los cuales fue gestionado el 93.5%, el porcentaje

restante equivale a dos procesos, uno de ellos en recepción de ofertas y el otro en análisis. En el SISCOMPRAS PROCONSUMIDOR obtuvo una puntuación de 81.83, tal como se detalla a continuación.

La División de Compras y Contrataciones, realizo en conjunto con la Dirección de Planificación y Desarrollo una actualización de la primera versión del Plan Anual de Compras y Contrataciones, correspondiente al año 2026, el cual fue cargado y publicado en el Sistema Electrónico de Compras Públicas (SECP), a los fines de proceder a la ejecución de este.



El Departamento Administrativo ejecutó la gestión de pagos y servicios básicos de manera continua y organizada, garantizando el cumplimiento de las obligaciones operativas de la institución, manteniendo un manejo eficiente y constantes de los pagos durante el trimestre.

De igual manera, se gestionó oportunamente el pago de los servicios y recursos necesarios para el funcionamiento institucional, incluyendo: **Claro, Ayuntamiento, CAASD, EDEESTE, EDENORTE, EDESUR. Pólizas: World Wide seguro (Semestral), Seguros Reservas Vehículos (Anual), Seguros Reservas Incendio y líneas aliadas (Anual). Locales: San Francisco, Nagua, Hato Mayor, La Romana, Barahona, Punto GOB San Cristóbal, Punto GOB Megacentro, Punto GOB Sambil, Punto GOB Occidental Malí, Punto GOB. Santiago.** En este período se procesó el pago de un total de **62 facturas**, garantizando la continuidad de las operaciones y la prestación eficiente de los servicios institucionales.

Cabe destacar que el proveedor del alquiler de la oficina ubicada en Barahona a la fecha no ha remitido las facturas, por motivo de que presenta inconvenientes como contribuyente en la DGII.

En cuanto al alquiler de Nagua actualmente la oficina opera en el antiguo local del Instituto Agrario Dominicano (IAD), el cual se deriva de un acuerdo establecido exento de pagos.

La proveedora del alquiler de Hato Mayor hasta el momento sólo ha enviado una factura correspondiente al mes de abril 2026. Al efecto, informó vía telefónica al área de coordinación provincial que, por motivo de la mudanza de su oficina personal, ha tenido inconvenientes para este compromiso

En otro orden, se realizaron tres (3) arqueos mensuales a la caja chica institucional por parte de la Unidad de Auditoría de la Contraloría, verificando el adecuado manejo, control y custodia de los fondos asignados, contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de control interno y transparencia institucional.

Se gestionó y administró oportunamente los pagos de los servicios y recursos necesarios para el funcionamiento Institucional. En este período se procesó el pago de un total de **105** facturas a diferentes Proveedores, garantizando la continuidad de las operaciones y la prestación eficiente de los servicios Institucionales.

División de Archivo y Correspondencia

Gestión Documental y Control Interno establecida

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionó la administración, organización y custodia de la documentación institucional, atendiendo un total de 1,110 correspondencias remitidas por departamentos internos hacia entidades externas a través del mensajero institucional y 379 correspondencias provenientes de entidades externas dirigidas a departamentos internos de la institución, garantizando el flujo oportuno de la información y el adecuado control documental.

Durante el segundo trimestre de 2026, se gestionó la administración, organización y custodia de la documentación institucional, atendiendo un total de 954 correspondencias remitidas por departamentos internos hacia entidades externas a través del mensajero institucional y 238 correspondencias provenientes de entidades externas dirigidas a departamentos internos de la institución, garantizando el flujo oportuno de la información y el adecuado control documental.

De igual manera, se incorporó una matriz de registro de regalos, con el propósito de documentar y llevar el control de todos los obsequios que sean recibidos o enviados a cualquier colaborador de la institución. Esta herramienta fortalece la transparencia y la trazabilidad en la gestión de estos registros, en cumplimiento de las normas de integridad institucional.

División de Servicios Generales

Gestión Documental y Control Interno establecida

Durante el primer trimestre de 2026, se realizó el despacho de bienes, materiales y suministros a las diferentes áreas de la institución, atendiendo un total de 143 requisiciones conforme a los requerimientos recibidos, contribuyendo al desarrollo oportuno de las actividades operativas y administrativas.

Durante el segundo trimestre de 2026, se realizó el despacho de bienes, materiales y suministros a las diferentes áreas de la institución, atendiendo un total de 157 requisiciones conforme a los requerimientos recibidos, contribuyendo al desarrollo oportuno de las actividades operativas y administrativas.

Servicios Generales y de transportación gestionados

Almacén y Suministro

Durante el primer trimestre del año 2026, el área de almacén mostró una evolución positiva en el control del inventario. Se pasó de una acumulación significativa en enero a una mejor distribución y rotación en febrero y marzo, logrando mayor equilibrio entre entradas y salidas. El trimestre cerró con una mejora notable en la gestión de inventarios, pasando de una acumulación elevada a un sistema más equilibrado y eficiente.

Durante el segundo trimestre del año 2026, el área de almacén continuó consolidando los avances alcanzados en la gestión del inventario. Se mantuvo un adecuado control de las entradas y salidas de bienes, favoreciendo una distribución eficiente y una rotación constante de los productos almacenados. Como resultado, se preservó el equilibrio en los niveles de inventario, fortaleciendo la eficiencia operativa y garantizando una administración más organizada y oportuna de los recursos disponibles.

Sección Transportación

Servicios Generales y de transportación gestionados

Mantenimientos Preventivo/Correctivo y Control de Movimiento Flotilla Vehicular

Durante el primer trimestre se realizó el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla vehicular de acuerdo con la programación, con un total de 9 mantenimientos preventivos y correctivos a la flotilla vehicular de la institución.

De igual modo, las salidas de servicio al área metropolitana y al interior se ejecutaron de acuerdo con las solicitudes recibidas de las diferentes áreas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se atendieron 696 solicitudes de transporte diario, garantizando el traslado oportuno del personal para el desarrollo de las actividades administrativas y técnicas de la institución.

Sección de Mayordomía

Durante el período enero-marzo de 2026, la Sección de Mayordomía ejecutó de manera continua labores de limpieza, mantenimiento y apoyo logístico, garantizando condiciones adecuadas de higiene, orden y funcionalidad en las distintas áreas institucionales.

Estas acciones comprendieron la limpieza diaria de oficinas, pasillos, baños, techos, puertas, ventanales, escaleras, parqueos, patios y comedor de empleados, así como el lavado de utensilios, vaciado de zafacones, retiro y disposición diaria de desechos, escombros y maleza, poda de jardineras, gramas y matas, deshierbe de áreas exteriores, abastecimiento de bebederos de agua y reposición de papel, jabón y gel antibacterial en los dispensadores.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron tres (3) fumigaciones en las instalaciones institucionales, con el propósito de preservar condiciones adecuadas de higiene y salubridad.

Asimismo, se ejecutaron diversos trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de climatización, entre ellos el cambio de filtro y recarga de refrigerante del equipo de aire acondicionado de las áreas de Servicio al Usuario y Acceso a la Información; el mantenimiento profundo de la unidad correspondiente a la Dirección Ejecutiva y al área de Correspondencia de la Dirección de Recursos Humanos; y el mantenimiento ejecutivo con su respectivo mantenimiento preventivo a los equipos programados durante el período, contribuyendo a garantizar su óptimo funcionamiento y prolongar su vida útil.

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Departamento de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos

Planificación, seguimiento y evaluación institucional gestionados

Durante el primer trimestre del año 2026 se desarrollaron las actividades preparatorias para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2029, incluyendo reuniones de trabajo con las áreas responsables, el levantamiento de información institucional y la recopilación de insumos técnicos necesarios para la construcción del instrumento de planificación. Estas acciones permitieron consolidar la información de base que serviría de apoyo para la definición de los objetivos, estrategias y líneas de acción que orientarían la gestión institucional durante el período 2026-2029.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se coordinó y desarrolló el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2026-2029 de PROCONSUMIDOR, mediante la recopilación, análisis y sistematización de información relevante para la definición de los objetivos estratégicos, resultados esperados, indicadores y líneas de acción que orientarán la gestión institucional durante el período. Este proceso se realizó en consonancia con las directrices emitidas por los órganos rectores del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública y las prioridades institucionales en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Asimismo, se elaboraron y remitieron oportunamente los informes de seguimiento correspondientes a la planificación institucional, garantizando el cumplimiento de los requerimientos establecidos por los organismos de control y seguimiento de la gestión pública.

Planificación, formulación y revisión del Plan Operativo Anual (POA) 2026

Durante el trimestre del año 2026, se coordinó y sistematizó la formulación del Plan Operativo Anual (POA) 2026 de las diferentes áreas organizacionales de PROCONSUMIDOR, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos institucionales, las políticas públicas nacionales y el marco normativo vigente. De igual manera, se realizó la revisión, validación y consolidación de las metas y actividades programadas por las distintas dependencias, con el propósito de fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron las acciones de seguimiento, análisis y revisión del Plan Operativo Anual (POA) 2026 de las distintas áreas organizacionales de PROCONSUMIDOR. Este proceso comprendió la verificación de las actividades ejecutadas, la revisión de las evidencias que sustentan su cumplimiento y el análisis del avance de las metas programadas para el trimestre, con el propósito de validar la ejecución física de los compromisos institucionales, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el monitoreo y la evaluación del desempeño institucional.

Fortalecimiento de las oficinas provinciales

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la capacidad operativa institucional, durante el primer trimestre se realizó un levantamiento de necesidades en las oficinas provinciales de PROCONSUMIDOR, identificando requerimientos de mobiliario y equipamiento para mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Como resultado de este proceso, se entregó mobiliario a las oficinas de Punta Cana, San Juan de la Maguana y San Pedro de Macorís, contribuyendo al fortalecimiento de la presencia institucional y a la mejora de la atención brindada a los consumidores en dichas localidades.

Diseño y actualización de la Matriz de Alineación POA-PACC-Presupuesto

Durante el primer trimestre del año 2026, fue elaborada y actualizada la Matriz de Alineación POA-PACC-Presupuesto 2026, como herramienta de gestión orientada a fortalecer la articulación entre la planificación operativa, la programación de las contrataciones y la asignación presupuestaria institucional. Esta matriz permite asegurar la coherencia entre las metas y actividades contempladas en el Plan Operativo Anual (POA), los requerimientos de contratación establecidos en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizó la actualización del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2026, a fin de incorporar las modificaciones y ajustes identificados en los insumos, bienes y servicios requeridos por las distintas áreas de la institución para el cumplimiento de sus objetivos operativos. Estas actualizaciones permitieron mantener la correspondencia entre las necesidades institucionales, la programación de las adquisiciones y la planificación presupuestaria vigente.

Alertas de seguridad de productos y servicios publicados

Durante el primer trimestre de 2026, se trabajó en la elaboración y gestión de alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos para los consumidores, las cuales fueron remitidas al Departamento de Comunicaciones para su publicación y difusión. Como resultado de esta labor, fueron publicadas tres (3) alertas de seguridad, con el objetivo de informar oportunamente a la población y prevenir posibles afectaciones a la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores.

Las alertas publicadas corresponden a alerta de seguridad y retiro voluntario de producto RECALL:

1. 35W Lithium PoE UPS & USB-C power bank (Banco de energía con batería de litio)
2. Quemador de hornado Estufa Frigidaire (Varios Modelos)
3. PISTOLAS Y ESCOPETAS DE JUGUETE DE HIDROGEL

Durante el segundo trimestre de 2026, se trabajó en la elaboración y gestión de alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos para los consumidores, las cuales fueron remitidas al Departamento de Comunicaciones para su publicación y difusión. Como resultado de esta labor, fueron publicadas tres (3) alertas de seguridad, con el objetivo de informar oportunamente a la población y prevenir posibles afectaciones a la salud, seguridad e intereses económicos de los consumidores.

Las alertas publicadas corresponden a:

1. Hervidores Eléctricos- Modelos "Enfinigy" y "Enfinigy"
2. Placas de montaje para dispositivos de notificaciones de sensores de sistema HoneywellSystem Sensor Mounting Plates
3. Vehículos Hyundai, modelos PALISADE (XL3), PALISADE HEV (LX3 HEV), año 2026

Departamento de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Sistemas de gestión, control interno y mejora institucional implementados

Durante el primer trimestre de 2026, se realizaron actividades de fortalecimiento del sistema de gestión institucional, incluyendo el levantamiento y documentación de procesos, la actualización de procedimientos y demás documentos del sistema de gestión, así como el

seguimiento a las oportunidades de mejora y acciones correctivas, contribuyendo a la mejora continua de la institución.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se desarrollaron las acciones necesarias para avanzar en el proceso de certificación de PROCONSUMIDOR bajo las normas **ISO 37001:2016** e **ISO 37301:2021**. Como parte de este proceso, se realizaron auditorías internas, jornadas de capacitación al personal y actividades de revisión, adecuación y fortalecimiento de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, así como las coordinaciones requeridas para el cumplimiento de los requisitos establecidos por dichas normas. Estas acciones permitieron evaluar el nivel de cumplimiento institucional, identificar oportunidades de mejora y fortalecer las capacidades del personal, contribuyendo al avance de la institución hacia la obtención de las certificaciones en materia de gestión antisoborno y gestión del cumplimiento.

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

El Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), implementado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), constituye una herramienta de evaluación orientada a medir el nivel de desarrollo institucional, transparencia y cumplimiento de las normativas que rigen la gestión pública en las entidades del Estado dominicano.

Durante el primer trimestre de 2026, PROCONSUMIDOR dio seguimiento a los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), mediante la recopilación y carga oportuna de las evidencias requeridas por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la gestión institucional y al cumplimiento de los estándares establecidos para la mejora continua de la administración pública.

Durante el segundo trimestre del año 2026, PROCONSUMIDOR, a través de la carga oportuna de evidencias en la plataforma, cerró el período con una puntuación de 64.75%, reflejando avances en el cumplimiento de los indicadores establecidos.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

Durante el primer trimestre de 2026, se apoyó la elaboración y actualización de la Política de Integridad y Anticorrupción, así como la formulación del Plan de Ética e Integridad Institucional, con el propósito de fortalecer los mecanismos de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en cumplimiento de las disposiciones y lineamientos establecidos para la gestión pública.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se continuó fortaleciendo la política institucional de ética, integridad y transparencia mediante la ejecución y seguimiento de acciones orientadas a promover una cultura de cumplimiento y prevención de la corrupción. Asimismo, fue juramentado el nuevo Oficial de Cumplimiento Institucional, responsabilidad que pasó a ser desempeñada por el encargado del Departamento de Buenas Prácticas Comerciales.

Gestión organizativa y modernización de servicios fortalecidas

Durante el primer trimestre de 2026, se desarrollaron acciones orientadas al fortalecimiento de la gestión organizativa y la modernización de los servicios institucionales, mediante la actualización y seguimiento de la estructura organizativa, el Manual de Organización y Funciones.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se fortaleció la gestión organizativa y la modernización de los servicios institucionales mediante la actualización y codificación de los formularios de procesos, implementando una nueva estructura de códigos más corta y de fácil identificación. Asimismo, se codificó la matriz de responsabilidades; se actualizaron las matrices de riesgos, de cumplimiento y de alineación de políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión; y se incorporó al Manual de Cargos Comunes de PROCONSUMIDOR la coetilla relativa a los compromisos en materia de antisoborno y cumplimiento.

De igual manera, se reestructuró el procedimiento de gestión documental junto con su Listado Maestro de Documentos, se desarrollaron campañas de socialización sobre la auditoría interna para fortalecer el conocimiento y la participación del personal en este proceso, y se dio seguimiento a las acciones correctivas derivadas de la auditoría interna mediante la elaboración y ejecución de su correspondiente plan de acción, con el propósito de fortalecer la mejora continua y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

Carta Compromiso al Ciudadano gestionada

Durante el primer trimestre de 2026 se dio seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de PROCONSUMIDOR, mediante la coordinación de las acciones requeridas para su actualización y cumplimiento. Estas actividades estuvieron orientadas a fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizaron encuestas de satisfacción en el Observatorio Nacional como parte del seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano, con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios sobre los servicios ofrecidos e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de los compromisos asumidos por la institución en materia de calidad, oportunidad y atención al ciudadano.

Políticas transversales institucionales gestionadas

Durante el primer trimestre de 2026 se realizó el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de las políticas transversales institucionales, especialmente a la transversalización del enfoque de género y al cumplimiento de los requerimientos de los órganos rectores en materia de planificación y gestión pública.

Asimismo, se continuó dando seguimiento a los indicadores del SISMAP, SISCOMPRAS, Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y demás sistemas de monitoreo y evaluación de la

gestión pública, con el propósito de mantener calificaciones satisfactorias, identificar oportunidades de mejora y fortalecer el desempeño institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se continuó fortaleciendo el seguimiento a los indicadores de las políticas transversales y de los sistemas de monitoreo de la gestión pública, con el fin de contribuir a la mejora continua del desempeño institucional.

Departamento de Cooperación Internacional

Acuerdos y convenios interinstitucionales e internacionales para fortalecer la cooperación institucional y la protección de consumidores y usuarios gestionados

El Departamento de Cooperación Internacional desarrolló diversas acciones de coordinación, levantamiento de información y apoyo logístico orientadas al fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales e internacionales de PROCONSUMIDOR, promoviendo espacios de cooperación, intercambio de experiencias y fortalecimiento de las capacidades institucionales en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Durante el primer trimestre de 2026 se realizaron acciones de coordinación, levantamiento de información y apoyo logístico para el fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales e internacionales de PROCONSUMIDOR. Entre estas se destacan las gestiones realizadas para la participación del director ejecutivo, Dr. Eddy Alcántara, en el Segundo Congreso Internacional de Consumo y Turistas, celebrado en Buenos Aires, Argentina, así como la organización de las actividades conmemorativas del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, incluyendo el lanzamiento de la campaña de protección al consumidor.

Asimismo, se coordinaron los aspectos logísticos y organizativos para la celebración del acto de cierre de la presidencia pro tempore del Instituto Centroamericano de Estudios para la Protección del Consumidor (ICEPEN), realizado en Punta Cana, fortaleciendo los vínculos de cooperación regional en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Durante el segundo trimestre del año 2026, el Departamento coordinó los aspectos logísticos y organizativos para la celebración del acto de cierre de la Presidencia Pro Tempore del Instituto Centroamericano de Estudios para la Protección del Consumidor (ICEPEN), realizado en Punta Cana del 1 al 4 de junio de 2026. Este encuentro fortaleció los vínculos de cooperación regional en materia de protección de los consumidores y usuarios, con la participación de representantes de aproximadamente 50 países.

En el marco de la Presidencia Pro Tempore del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), ejercida por la República Dominicana durante el período enero-julio de 2026, se dio seguimiento al proceso de revisión, actualización y aprobación del nuevo Reglamento de Organización y Funcionamiento de dicho organismo, con la asesoría del señor Manuel Lemus, representante del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). De igual manera, se impulsó el seguimiento al Acuerdo de Coordinación y Cooperación Regional, con el propósito de fortalecer la integración regional y modernizar el marco normativo que regula el funcionamiento de las instituciones de protección al consumidor.

Como parte de las iniciativas desarrolladas durante la Presidencia Pro Tempore de CONCADECO, se organizaron diversos seminarios virtuales (webinars) dirigidos a las autoridades de protección al consumidor de Centroamérica. Estos espacios permitieron socializar los avances alcanzados durante la gestión, intercambiar buenas prácticas y fortalecer la coordinación regional en temas de interés común.

En el ámbito iberoamericano, PROCONSUMIDOR continuó desempeñando un papel activo en el Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) 2025-2026, donde, junto con la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia, lidera el Grupo de Trabajo sobre el Consumidor Turista. Como parte de esta iniciativa, se avanza en la elaboración de la Guía Iberoamericana para la Protección del Consumidor Turista, cuyo objetivo es establecer lineamientos y buenas prácticas que orienten a las autoridades de protección al consumidor de los países iberoamericanos en la prevención y atención de situaciones que puedan afectar a los consumidores durante la contratación y utilización de servicios turísticos, fortaleciendo la protección de sus derechos en el ámbito regional e internacional.

Asimismo, PROCONSUMIDOR dio seguimiento a los trabajos del Grupo de Trabajo sobre Consumo Digital y Publicidad Engañosa, liderado conjuntamente por la República Dominicana y el Perú, en el marco del FIAGC. Como resultado de esta labor, y con el apoyo del Grupo de Trabajo de Comunicación del Foro, se elaboró el Decálogo sobre Patrones Oscuros, una herramienta de sensibilización dirigida a informar a los consumidores sobre las prácticas de diseño engañoso utilizadas en entornos digitales y promover decisiones de consumo más informadas y seguras. Esta iniciativa forma parte de una campaña regional de educación y concienciación que será difundida a través de los canales de comunicación de las agencias miembros del FIAGC.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PROCONSUMIDOR realiza constantes acciones con el objetivo de mantener una puntuación favorable en los diferentes indicadores en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). En el primer trimestre se cuenta con una puntuación inicial de 73%.

Talento humano institucional gestionado

Reclutamiento y Selección

Durante el primer trimestre del año 2026 se le ha dado continuidad al Subsistema de Reclutamiento y Selección, dentro de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de gestionar el talento humano de PROCONSUMIDOR, a fin de garantizar las necesidades requeridas para el alcance de los objetivos institucionales, acorde con lo establecido en la ley de Función Pública, sus reglamentos de aplicación y otras disposiciones legales que la complementen.

Durante el trimestre enero-marzo fueron incorporados quince (12) nuevos servidores que contaron con la No Objeción del MAP para nombramientos fijos y temporales en los diferentes

grupos ocupacionales garantizando la fluencia de los procesos internos que dan soporte a las iniciativas y plan de trabajo propuesto por la entidad. Esta acción garantiza la continuidad y eficiencia de los procesos internos que respaldan las iniciativas institucionales y el plan de trabajo establecido por la entidad.

En este período, también fueron gestionadas 30 solicitudes de servicios relacionados con la administración de personal, distribuidas de la siguiente manera.

- Nuevos ingresos: 12 Solicitudes gestionadas.
- Reajustes: No hubo solicitudes gestionadas
- Exclusiones: 16 exclusiones.
- Interinatos: 2 Solicitudes sometidas

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la estructura organizativa y a una adecuada gestión del talento humano en función de las necesidades institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, fueron gestionadas 31 solicitudes de servicios

relacionados con la administración de personal, distribuidas de la siguiente manera.

- Nuevos ingresos: 12 Solicitudes gestionadas.
- Reajustes: 3 Solicitudes gestionadas
- Cambio de designación: 3 Solicitudes gestionadas.
- Nuevas designaciones: 13 Solicitudes gestionadas

Gestión organizacional del personal fortalecida

Registro, Control y Nómina

Durante el primer trimestre del año 2026, se gestionaron y dieron respuesta a diferentes solicitudes realizadas por los colaboradores, como parte del compromiso institucional con una administración eficiente del talento humano. En este período se atendieron las siguientes gestiones.

- Preparar el pago de los derechos adquiridos en tiempo oportuno: 100%
- Gestionar el pago de indemnización, para el MAP: 100%
- Gestionar el pago de la nómina mensual a tiempo: 100%
- Reorganizar el sistema de archivos de los empleados de la institución: 100%

En este trimestre se gestionaron las siguientes solicitudes.

1) Solicitud disfrute de vacaciones: solicitudes.

En conclusión, el departamento logró cumplir de manera eficiente con la mayoría de sus responsabilidades, alcanzando un 100% en los procesos clave de nómina y gestión de pagos, así como una ejecución activa en solicitudes administrativas, lo que refleja un desempeño organizado y comprometido con sus funciones.

Durante el segundo del año 2026, se gestionaron 65 solicitudes de vacaciones.

Capacidades y desempeño del personal fortalecidos

Capacitaciones

Durante el primer trimestre de 2026 en el área de capacitación se ejecutaron las siguientes capacitaciones.

- Perspectiva de Género en el Servidor Público
- Ética y Transparencia en la Gestión Pública

Además, se les dio el seguimiento a los supervisores de áreas para que realizaran la inducción al puesto para los colaboradores de nuevo ingreso. Además, se gestionó tres (3) solicitudes para gestionar la inscripción de dos colaboradores en el Diplomado: Planificación y Gestión de Proyectos de Inversión Pública del Estado, y un colaborador en el Curso: Fundamentos del Sistema Nacional De Compras y Contrataciones Públicas, con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), la cual fue completada satisfactoriamente.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se gestionaron las siguientes capacitaciones:

- Curso de Sistema de Crédito Público
- Curso General de Normas auditoria antisoborno y Cumplimiento
- Taller de Inteligencia Artificial para Servidores Públicos
- Charla Lucha Contra el uso Indebido y Tráfico Ilícito de Drogas
- Capacitación sobre Etica y Transparencia en la Gestión Publica
- Curso Formación de Auditores Internos del Sistema de Gestión Integrado de Cumplimiento para Pro Consumidor

Evaluación de Desempeño

Durante el primer trimestre del año 2026, se llevó a cabo la elaboración de los Acuerdos de Desempeño 2026, correspondientes a una población de 364 servidores públicos (fijos y temporales).

Durante el segundo trimestre del año 2026, se llevó a cabo la elaboración de los Acuerdos de Desempeño 2026, correspondientes a una población de 409 servidores públicos (fijos y temporales).

Relaciones Laborales y Sociales

Se le ha dado continuidad al Subsistema de Relaciones Laborales dentro de la Dirección de Recursos Humanos con la finalidad de organizar, coordinar, supervisar y controlar la aplicación de los principios y normas que regulan las relaciones laborales de los servidores públicos con la administración de PROCONSUMIDOR, a fin de garantizar la armonía y paz laboral, acorde con lo establecido en la ley de Función Pública, sus reglamentos de aplicación y otras disposiciones legales que la complementen.

Durante el primer trimestre de 2026, el Subsistema de Relaciones Laborales y Sociales reafirmó su compromiso con la gestión ágil y humana del talento institucional, respondiendo oportunamente a las necesidades de nuestros colaboradores. En este primer trimestre se tramitaron las siguientes solicitudes:

- Licencia para cuidar familiar directo: 2 solicitudes atendidas.
- Licencias por enfermedad: 65 licencias
- Licencia pre y post natal: N/A
- Licencia por paternidad: 2
- Licencia por matrimonio: N/A
- Permisos generales: 276 solicitudes atendidas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, el Subsistema de Relaciones Laborales y Sociales reafirmó su compromiso con la gestión ágil y humana del talento institucional, respondiendo oportunamente a las necesidades de nuestros colaboradores. En este primer trimestre se tramitaron las siguientes solicitudes:

- Licencia para cuidar familiar directo: 4 solicitudes atendidas.
- Licencias por enfermedad: 17 licencias
- Licencia pre y post natal: N/A
- Licencia por paternidad: 1
- Licencia por matrimonio: 1
- Permisos generales: 275 solicitudes atendidas.
- Colaboradores atendidos en el área médica: 41
- Unidades de medicamentos despachadas desde área médica: 55

Bienestar, clima laboral y conciliación institucional gestionados

Actividades realizadas

Día Internacional de la Mujer: Fue celebrada esta significativa fecha con la participación de colaboradoras, en una jornada dedicada a reconocer su valor, compromiso y aportes dentro de la institución. Se desarrollaron actividades motivacionales, espacios de reflexión y entrega de detalles simbólicos, promoviendo la equidad, el respeto y el empoderamiento femenino.

Celebración de San Valentín: Se fomentó un ambiente de integración y compañerismo con motivo del Día de San Valentín, a través de entrega de obsequios. La actividad fortaleció los lazos entre colaboradores y promovió un clima laboral armonioso.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se realizó la siguiente actividad:

Día de las Madres: Fue celebrada la fecha del día de las madres, con la participación de 155 colaboradoras que ejercen el rol de ser madres de la sede y oficinas del Gran santo domingo. Como una oportunidad para reconocer y agradecer la dedicación, el compromiso y el amor incondicional de todas las madres que forman parte de nuestra gran familia institucional. Su entrega, fortaleza y capacidad para equilibrar las responsabilidades familiares y laborales son un ejemplo de esfuerzo, vocación y perseverancia. Con esta celebración queremos expresar nuestro más sincero reconocimiento por el valioso aporte que realizan cada día, tanto en sus hogares como en nuestra institución.

Salud, seguridad y mejora institucional implementadas

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron acciones orientadas a promover la salud, el bienestar y la seguridad ocupacional del personal, contribuyendo al fortalecimiento de un entorno laboral seguro, saludable y favorable para el desarrollo de las funciones institucionales.

Durante el segundo trimestre de 2026, se gestionaron acciones orientadas a promover la salud, el bienestar y la seguridad ocupacional del personal, contribuyendo al fortalecimiento de un entorno laboral seguro, saludable y favorable para el desarrollo de las funciones institucionales.

La jornada de limpieza de playa organizada por el SISTAP se realiza como parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social, la protección del medio ambiente y la promoción de una cultura de sostenibilidad entre nuestros colaboradores.

Esta iniciativa busca contribuir a la conservación de los ecosistemas costeros, reducir la contaminación por residuos sólidos y crear conciencia sobre la importancia de proteger nuestros recursos naturales. Asimismo, fomenta el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y la participación activa de los colaboradores en acciones que generan un impacto positivo en la comunidad.

Con actividades como esta, el SISTAP reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible y con la construcción de un entorno más limpio, saludable y responsable para las presentes y futuras generaciones.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

Durante el primer trimestre de 2026, se coordinaron acciones de seguimiento de la Comisión de Ética e Integridad y se promovió la difusión de contenidos relacionados con ética, integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura ética institucional y al cumplimiento de las políticas de transparencia y buen gobierno.

Políticas transversales institucionales gestionadas

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron acciones orientadas al fortalecimiento y profesionalización de la función pública, en cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Estándar de Desarrollo Institucional (EDI) y el SISMAP Gestión Pública 1.0. Como resultado de estas acciones, la institución alcanzó una puntuación de 73% en el portal SISMAP, reflejando avances en la implementación de las políticas transversales y el fortalecimiento de la gestión institucional.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

Gestión de contenido comunicacional

Durante el primer trimestre del año 2026, el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR) desarrolló una serie de acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento reputacional de la institución, con énfasis en la consolidación de una comunicación más efectiva, cercana y alineada con los objetivos institucionales. Estas iniciativas estuvieron enfocadas en proyectar una imagen institucional sólida, reforzar la confianza ciudadana y garantizar una presencia comunicacional coherente en los distintos canales oficiales.

En este período, se trabajó en el fortalecimiento de la estrategia de comunicación institucional de PROCONSUMIDOR, mejorando la calidad de las publicaciones difundidas a través de sus redes sociales y demás canales informativos. Se priorizó la difusión de contenidos de interés para los consumidores, incluyendo orientaciones, alertas de seguridad, campañas educativas, actividades institucionales y acciones de vigilancia del mercado, con el objetivo de fortalecer la educación en consumo responsable, ampliar el alcance de la información y fomentar una mayor interacción con la ciudadanía.

De igual manera, se fortaleció la producción de material audiovisual mediante la elaboración de piezas con mayor calidad técnica y narrativa, destinadas a respaldar campañas institucionales, coberturas de actividades oficiales, entrevistas y mensajes de orientación pública. Este esfuerzo permitió optimizar los recursos comunicacionales disponibles y elevar el nivel de presentación de los productos audiovisuales, contribuyendo al posicionamiento de una imagen institucional moderna y profesional.

Productos editoriales gestionados

Durante el primer trimestre de 2026, se gestionaron los productos editoriales institucionales mediante la elaboración de 3 boletines internos y la realización de 305 diagramaciones y solicitudes de diseño, contribuyendo a la difusión de información institucional y al fortalecimiento de las acciones de comunicación dirigidas tanto al personal como a la ciudadanía.

Asimismo, se atendieron un total de 305 requerimientos relacionados con el diseño y la producción de materiales institucionales, de los cuales 228 correspondieron a solicitudes de diseño y 77 a trabajos de diagramación, contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación institucional y al apoyo de las distintas actividades y proyectos desarrollados por la entidad.

Durante el segundo trimestre de 2026, se gestionaron los productos editoriales institucionales mediante la elaboración de 3 boletines internos.

También, se atendieron un total de 319 requerimientos relacionados con el diseño y la producción de materiales institucionales, de los cuales 223 correspondieron a solicitudes de diseño y 96 a trabajos de diagramación, contribuyendo al fortalecimiento de la comunicación institucional y al apoyo de las distintas actividades y proyectos desarrollados por la entidad.

Consumidores y usuarios reciben alertas de seguridad sobre productos y servicios identificados con riesgos

Durante el primer trimestre de 2026, se difundieron contenidos informativos y preventivos relacionados con riesgos asociados a productos, servicios, precios, publicidad y prácticas comerciales, con el propósito de orientar a los consumidores y usuarios, promover decisiones de consumo informadas y fortalecer la protección de sus derechos.

Como resultado de estas acciones, se elaboraron y divulgaron un total de 27 notas de prensa, contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía e incrementar la visibilidad de las iniciativas y logros institucionales. Se generaron aproximadamente 350 publicaciones en las diferentes redes sociales institucionales, contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía y a fortalecer la visibilidad de las iniciativas desarrolladas por PROCONSUMIDOR

Durante el segundo trimestre del año 2026, se difundieron dos (2) alertas preventivas sobre los hervidores electrónicos marca modelos “Enfinigy” y “Enfinigy Pro” y vehículos Hyundai modelos Palisade (Lx3), Palisade Hev (LX3 HEV) año 2026.

En ese orden, se elaboraron y divulgaron un total de 22 notas de prensa, contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía e incrementar la visibilidad de las iniciativas y logros institucionales. Esta difusión generó aproximadamente 34 publicaciones en medios de comunicación impresos.

De igual forma, se generó 351 publicaciones en las diferentes redes sociales institucionales contribuyendo a mantener informada a la ciudadanía informada del quehacer institucional y a fortalecer la visibilidad de las iniciativas desarrolladas por Pro Consumidor.

Ciudadanía recibe campañas educativas sobre derechos del consumidor, publicidad engañosa, garantías, reclamaciones y consumo responsable

Durante el primer trimestre de 2026, se ejecutaron tres campañas educativas e informativas orientadas a promover los derechos de los consumidores, el consumo responsable y los servicios institucionales de PROCONSUMIDOR. Las campañas desarrolladas correspondieron al Día de Reyes, San Valentín y Semana Santa, contribuyendo a la orientación de la ciudadanía y al fortalecimiento de una cultura de consumo informado y responsable.

Durante el segundo trimestre de 2026, se ejecutó la campaña educativa e informativa orientada a promover los derechos de los consumidores, el consumo responsable y los servicios institucionales de PRO CONSUMIDOR. La campaña desarrollada correspondió al Día de las Madres, contribuyendo a la orientación de la ciudadanía y al fortalecimiento de una cultura de consumo informado y responsable.

Fortalecimiento del posicionamiento institucional en los medios de comunicación

Durante el primer trimestre de 2026, se fortaleció el posicionamiento institucional mediante la difusión de información relacionada con el quehacer de PROCONSUMIDOR, sus servicios y resultados de gestión.

En este período, el Área de Prensa gestionó la relación informativa con los medios de comunicación, coordinó la difusión de las acciones institucionales y dio seguimiento permanente a la agenda mediática vinculada a la institución .

Se brindó acompañamiento estratégico a los voceros institucionales para garantizar una participación efectiva en espacios informativos y el posicionamiento adecuado de los mensajes institucionales, lo que dio como resultado la coordinación de tres (6) entrevistas estratégicas, las cuales fueron:

- Plaza radio show
- Ahora por la mañana, por la super 7 FM
- Sol de la mañana, sol 106.5 FM
- Despierta con la X, 102.1 FM
- Programa Hoy Mismo, canal o Color Visión
- Programa 55 minutos, por CDN 37
- Matinal 5, Telemicro

Durante el segundo trimestre de 2026, se brindó acompañamiento estratégico a los voceros institucionales para garantizar una participación efectiva en espacios informativos y el posicionamiento adecuado de los mensajes institucionales, lo que dio como resultado la coordinación de dieciséis (16) entrevistas estratégicas, las cuales fueron:

- Ahora por La Súper 7 FM
- Programa Una Nueva Mañana
- Programa Primera Hora - Telemedios Canal 8
- Programa Faia Radio
- Su Mundo TV.
- Gobierno de la mañana - Z 101.3 FM
- El Despertador - Color Visión
- Panorama de la tarde - VTV 32
- 55 minutos con Julissa Céspedes - CDN
- Matinal 5 - Telemicro
- Gobierno de la tarde -Z 101.3 FM
- 55 minutos con Julissa Céspedes - CDN
- Una Nueva Mañana - Al Tanto TV
- El Show del Mediodía - Canal 9

Comunicación Interna

El área de Comunicación Interna garantizó el flujo oportuno de información hacia los colaboradores, fortaleciendo la alineación institucional, difundiendo a todos los colaboradores el primer trimestre 7 correos institucionales, sobre:

- Encuestas de satisfacción personal
- Boletín institucional
- ¿Conoces el rumbo de Pro Consumidor? Descubre nuestro marco estratégico

Durante el segundo trimestre del año 2026, se garantizó el flujo oportuno de información hacia los colaboradores, fortaleciendo la alineación institucional, difundiendo a todos los colaboradores el segundo trimestre 12 correos institucionales, sobre:

- Encuestas de satisfacción personal
- Boletín institucional
- ¿Conoces el rumbo de Pro Consumidor? Descubre nuestro marco estratégico.
- ¿Conoces la gestión de política de gestión de regalos?
- Política de conflicto de interés
- Boletín institucional
- Socialización carta compromiso
- Que será lo que contiene, carta compromiso
- Conoce los resultados que reflejan nuestro compromiso con la excelencia
- ¿Qué sabes de la carta compromiso?
- Conozcamos y fortalezcamos nuestro Marco Estratégico Institucional
- Campaña de expectativa (falta un día, faltan 2 días, etc.

Servicios de protocolo y eventos coordinados

Durante el primer trimestre de 2026, se coordinaron y brindaron servicios de protocolo y apoyo comunicacional a las actividades institucionales programadas, garantizando el adecuado desarrollo de los actos oficiales. En este período se ofrecieron 2 asistencias protocolares correspondientes a la ofrenda floral y la misa de cuaresma, siendo de vital colaboración a otras áreas como la Dirección Ejecutiva, Recursos Humano, Dirección de Planificación y Desarrollo contribuyendo al fortalecimiento de la imagen y representación institucional.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se coordinaron y brindaron servicios de protocolo y apoyo comunicacional a las actividades institucionales programadas, garantizando el adecuado desarrollo de los actos oficiales. En este período se ofrecieron 3 asistencias protocolares correspondientes a:

- Charla Día Internacional de la Lucha contra el Uso Indebido y el Tráfico Ilícito de Drogas.
- Jornada de limpieza realizada en la playa Los Pescadores, en el Malecón de Santo Domingo, junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- Socialización del plan estratégico.

Esta asistencia fue de vital colaboración a otras áreas como la Dirección Ejecutiva, Recursos Humanos, Dirección de Planificación y Desarrollo contribuyendo al fortalecimiento de la imagen y representación institucional.

Gestión de contenido comunicacional

División de Publicaciones

Redes Sociales y Plataformas Digitales

Durante el primer trimestre de 2026, la institución evidenció un crecimiento significativo en su ecosistema digital, consolidando su posicionamiento en redes sociales y ampliando su alcance hacia nuevas audiencias. Este desempeño refleja una estrategia de contenido efectiva, centrada en formatos dinámicos y de alto consumo. Instagram se mantuvo como el principal canal de difusión, liderando en alcance y visualizaciones, mientras que Facebook fortaleció su rol como canal de interacción y atención al ciudadano.

En términos generales, el trimestre estuvo marcado por el posicionamiento del formato de video corto (reels), el cual demostró ser clave para maximizar la visibilidad del contenido institucional y fomentar la participación ciudadana.

Twitter continuó posicionándose como el eje central de la comunicación digital institucional, generando un alcance amplio, sostenido y predominantemente orgánico. Este comportamiento evidencia la efectividad del contenido publicado y su capacidad de conexión con la audiencia.

- Comunidad: La cuenta alcanzó un total de 224,974 seguidores. Durante el primer trimestre.

Facebook presentó una reactivación significativa durante el trimestre, consolidándose como un canal clave para la interacción directa con la ciudadanía y la difusión de contenido en formatos dinámicos.

- Comunidad e interacción: Con un total de 43,513 seguidores.
- Desempeño de formatos: El formato Reels lideró el rendimiento, generando 247, 060 visualizaciones, superando ampliamente otros formatos.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (engagement): Se generaron 10,502 interacciones.
- Comunidad: 72 nuevos suscriptores.

Instagram mantuvo una participación activa durante el trimestre, constituyéndose en un importante canal para la difusión de contenido institucional, educativo e informativo. A través de esta plataforma se fortaleció la interacción con la ciudadanía, se amplió el alcance de las publicaciones y se promovieron las acciones, servicios y campañas desarrolladas por PROCONSUMIDOR mediante formatos dinámicos y de fácil acceso para los usuarios.

- Interacción (engagement): Se generaron 3,748 interacciones
- Comunidad: 72 nuevos suscriptores.

Durante el primer trimestre, la institución consolidó su presencia digital, destacándose el crecimiento orgánico y el alcance logrado en Twitter, Instagram, así como el fortalecimiento de la interacción y atención ciudadana a través de Facebook.

El desempeño del formato de video corto (Reels) reafirma su efectividad como eje estratégico, proyectándose su continuidad para optimizar resultados y fortalecer la comunicación institucional en plataformas como Instagram.

Durante el segundo trimestre de 2026, la institución evidenció un crecimiento significativo en su ecosistema digital, consolidando su posicionamiento en redes sociales y ampliando su alcance hacia nuevas audiencias. Este desempeño refleja una estrategia de contenido efectiva, centrada en formatos dinámicos y de alto consumo.

Instagram se mantuvo como el principal canal de difusión, liderando en alcance y visualizaciones, mientras que Facebook fortaleció su rol como canal de interacción y atención al ciudadano.

En términos generales, el trimestre estuvo marcado por el posicionamiento del formato de video corto (reels), el cual demostró ser clave para maximizar la visibilidad del contenido institucional y fomentar la participación ciudadana.

Instagram mantuvo una participación activa durante el trimestre, constituyéndose en un importante canal para la difusión de contenido institucional, educativo e informativo. A través de esta plataforma se fortaleció la interacción con la ciudadanía, se amplió el alcance de las publicaciones y se promovieron las acciones, servicios y campañas desarrolladas por Pro Consumidor mediante formatos dinámicos y de fácil acceso para los usuarios.

- Comunidad e interacción: Con un total de 152,676 seguidores.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (engagement): Se generaron 2,958 interacciones
- Comunidad: 208 nuevos suscriptores.

Twitter continuó posicionándose como el eje central de la comunicación digital institucional, generando un alcance amplio, sostenido y predominantemente orgánico. Este comportamiento evidencia la efectividad del contenido publicado y su capacidad de conexión con la audiencia.

- Comunidad: La cuenta alcanzó un total de 224,811 seguidores durante el segundo trimestre.

Facebook presentó una reactivación significativa durante el trimestre, consolidándose como un canal clave para la interacción directa con la ciudadanía y la difusión de contenido en formatos dinámicos.

- Comunidad e interacción: Con un total de 43,669 seguidores.
- Desempeño de formatos: El formato Reels lideró el rendimiento, generando 8,206 visualizaciones, superando ampliamente otros formatos.

Este resultado reafirma la capacidad del contenido institucional para posicionarse sin necesidad de inversión publicitaria, optimizando los recursos disponibles.

- Interacción (engagement): Se generaron 7,075 interacciones.
- Comunidad: 98 nuevos suscriptores.

Asimismo, durante el trimestre se brindó cobertura a las actividades institucionales desarrolladas por Pro Consumidor, generando contenido visual para fortalecer la comunicación interna y externa de la institución. Como resultado de esta labor, se realizaron 54 coberturas: 46 fotográficas y 8 producciones audiovisuales en formato de video, contribuyendo a la documentación y difusión de las acciones ejecutadas por la entidad.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Normas y Políticas sobre Tecnologías de la Información y Comunicación gestionadas y aplicadas

Durante el primer trimestre del año 2026, en relación con la Gestión de requerimientos (servicios técnicos TIC), durante el trimestre se cerraron 373 tickets de soporte técnico, contribuyendo a garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales.

En cuanto al mantenimiento preventivo y correctivo, se programaron y ejecutaron las actividades de mantenimiento correspondientes, garantizando la continuidad operativa de los equipos tecnológicos. Asimismo, se encuentra en desarrollo una plataforma que permitirá integrar un cronograma más eficiente para la gestión de los mantenimientos, optimizando la planificación de las intervenciones, reduciendo los reajustes por disponibilidad de los usuarios y ampliando la cobertura de atención a los equipos distribuidos en las diferentes sedes institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, en relación con la Gestión de requerimientos (servicios técnicos TIC), durante el trimestre se recibieron 381 tickets de soporte técnico y se solucionó el 100% de estos, contribuyendo a garantizar la continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales.

Se actualizaron 4 políticas TIC y el manual de procedimientos, adaptándolos a las necesidades actuales y apegados a las normas vigentes.

En cuanto a las certificaciones TIC, se realizaron las solicitudes correspondientes y se ha dado el seguimiento a las respuestas estamos a la espera de la emisión de los certificados para concretar el 100%.

Se realizaron las solicitudes de renovación del 100% las licencias y servicios anuales institucionales, para la continuidad y correcto funcionamiento de los mismos.

Sistema de gestión de información se encuentra en proceso de creación, a espera de las aprobaciones y solicitudes aprobadas, pero que necesitan ser procesadas.

Se han realizado 3 inventarios TIC durante el año 2026 y se está trabajando en la creación de una solución digital para el manejo de los activos.

Se solicito el proceso de cableado estructurado, para el mejoramiento de redes y telecomunicaciones, aun se espera la aprobación presupuestal para la ejecución del proceso.

Actualización y Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica establecido

Durante el primer trimestre del año 2026, en lo relacionado con la renovación del parque tecnológico, no se realizó ninguna renovación de equipos en el trimestre. Esto implica que todos los equipos registrados en el último inventario siguen siendo los mismos, sin reemplazo de aquellos que presentan mayor antigüedad o desgaste. La falta de renovación empieza a generar presión sobre el área de soporte, ya que equipos con más años de uso demandan intervenciones más frecuentes. Esto podría afectar tanto la disponibilidad de los usuarios como la carga de trabajo del equipo técnico.

Durante el segundo trimestre del año 2026, en lo relacionado con la renovación del parque tecnológico, se realizaron las solicitudes correspondientes, pero hasta el momento no se ha realizado ninguna apertura de compra para la renovación de equipos en el trimestre.

De igual manera, se realizaron labores de mantenimiento preventivo y correctivo a **cincuenta y dos (52) tabletas**, con el propósito de garantizar su óptimo funcionamiento, prolongar su vida útil y asegurar su disponibilidad para las actividades operativas de la institución. Asimismo, se programaron 3 actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, conforme a la programación establecida para el período, alcanzando un 100 % de cumplimiento.

Se realizó la solicitud de renovación de las NORTICS A2, A3 y A4 en múltiples ocasiones, no teniendo respuesta oportuna de parte de ente responsable (OGTIC), evidencias anexas.

Programas de proyectos TIC desarrollados

En relación con los avances en el Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge). Teniendo un porcentaje de cumplimiento con los requerimientos que exige la OGTIC para aumentar el porcentaje de cumplimiento del SISTICGE de un **73%**.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se mantuvo un **61.59%** de cumplimiento en el Índice de Uso de las TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge), continuando con las acciones orientadas a fortalecer este indicador. Hasta el momento se han implementado el 100% de las iniciativas digitales de innovación planificadas.

El 100% de los proyectos planeados fueron ejecutados correctamente.

Se está trabajando en un nuevo proyecto de ciberseguridad, en espera de presupuesto y aprobación para su ejecución.

Los servicios críticos en la nube han tenido un 100% de disponibilidad.

Interoperabilidad tecnológica desplegada

En cuanto a la interoperabilidad, fuimos inscritos correctamente en el sistema X-Road para interoperabilidad estatal, mediante un acuerdo con el INDOCAL y con el uso correcto de esta plataforma suministrada por OGTIC, se realizó la solicitud de la NORTIC A4, para la certificación del proceso. 100% del proceso completado a espera de procedimientos externos.

DIRECCION JURÍDICA

Contratos para respaldar las operaciones y compromisos institucionales redactados, notarizados y formalizados

Durante el primer trimestre 2026, la Dirección Jurídica de PROCONSUMIDOR desarrolló sus actuaciones en estricto apego a la Constitución de la República Dominicana, la Ley Núm. 358 - 05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario y demás normativas aplicables, con el propósito de garantizar la legalidad de las actuaciones institucionales, la defensa de los derechos de los consumidores y el fortalecimiento de la seguridad jurídica en los procesos de la institución. Asimismo, brindó asesoría legal a las distintas áreas de PROCONSUMIDOR, velando por el cumplimiento del marco normativo vigente y la adecuada defensa de los intereses institucionales. Durante este período, se han realizado grandes esfuerzos para lograr que los usuarios internos y externos de PROCONSUMIDOR, reciban el soporte en el menor tiempo posible y con la calidad esperada, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos en las leyes, decretos, reglamentos y normas del ordenamiento jurídico en general. En tal sentido, fueron ejecutadas las actividades que se describen a continuación:

A. Acuerdos y convenios interinstitucionales: Para este primer trimestre, fueron suscritos dos (2) acuerdos interinstitucionales que, en gran manera, impactan positivamente la movilidad en la República Dominicana. En ese orden, dichos acuerdos fueron suscritos entre PROCONSUMIDOR y las entidades que se listan a continuación:

- Convenio de Colaboración y Préstamo de Uso de Inmueble
- Convenio de Colaboración y Préstamo de Uso de Inmueble entre el Ayuntamiento Municipal de Cotuí y El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR).

B. Contratos de bienes y servicios de compras y contrataciones: Se recibieron cinco (5) Contratos de Bienes y Servicios, y trabajados cinco (5) en tiempo estimado, de acuerdo al cumplimiento de las disposiciones, como lo establece la ley.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se han realizado grandes esfuerzos para lograr que los usuarios internos y externos de PROCONSUMIDOR, reciban el soporte en el menor tiempo posible y con la calidad esperada, siguiendo las directrices y lineamientos establecidos en las leyes, decretos, reglamentos y normas del ordenamiento jurídico en general. En tal sentido, fueron ejecutadas las actividades que se describen a continuación:

A. Acuerdos y convenios interinstitucionales: Para este segundo trimestre, fueron suscritos cero (0) acuerdos interinstitucionales que, en gran manera, impactan positivamente la movilidad en la República Dominicana. En ese orden, dichos

acuerdos fueron suscritos entre PROCONSUMIDOR y las entidades que se listan a continuación:

- B. Contratos de bienes y servicios de compras y contrataciones:** Se recibieron cinco (5) Contratos de Bienes y Servicios, y trabajados cinco (5) en tiempo estimado, de acuerdo al cumplimiento de las disposiciones, como lo establece la ley.

Instrumentos normativos para la aplicación de la Ley núm. 358-05 elaborados y actualizados

Durante el primer trimestre del año 2026, con el propósito de resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, garantizando decisiones fundamentadas conforme a la normativa vigente, se detallan a continuación lo realizado:

- A. Resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparencia:** Se tramitaron treinta cuatro (238) resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparencia. Recibiendo un total de 140 reclamaciones.
- B. Resoluciones de inmobiliario:** Se emitieron 50 resoluciones de reclamaciones de inmobiliario, de un total de 64 reclamaciones de inmobiliario recibidas.
- C. Recursos de reconsideración:** Se emitieron 67 resoluciones resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.
- D. Suspensión y reinicio:** Se realizaron sesenta y uno (61) resoluciones de suspensión emitidas y reinicio treinta y dos (32) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.
- E. Concursos, rifas y sorteos de proveedores:** Fueron recibidas doscientos cincuenta y tres (253) expedientes de este rubro, de los cuales fueron tramitados doscientos ocho (208) resoluciones de este rubro.
- F. Sanciones gestionadas:** Fueron trabajadas ciento cinco (105) sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado.
- G. Notificaciones extrajudiciales:** Fueron recibidos trescientos veinte tres (323) notificaciones de actos de alguacil, relacionadas con reclamaciones de inmobiliarias, electrodomésticos, así como recursos contencioso-administrativos y cartas de advertencia.
- H. Cartas de advertencia:** Se emitieron 68 cartas de advertencia tramitadas en los tiempos requeridos, a partir de ser recibidos los actos en el Departamento Jurídico.

Durante el Segundo trimestre del año 2026, con el propósito de resolver los conflictos derivados de las relaciones de consumo y fortalecer la protección de los derechos de los consumidores, garantizando decisiones fundamentadas conforme a la normativa vigente, se detallan a continuación lo realizado:

- A. Resoluciones dirimentes:** Se tramitaron doscientas treinta y ocho (238) resoluciones dirimentes por no acuerdo o no comparecencia.
- B. Resoluciones de inmobiliario:** Se emitieron treinta y cinco (35) resoluciones de reclamaciones de inmobiliario.
- C. Recursos de reconsideración:** Se emitieron dieciséis (16) resoluciones correspondientes a los recursos interpuestos.
- D. Suspensión y reinicio:** Se realizaron treinta (30) resoluciones de suspensión emitidas y reinicio dieciséis (16) resoluciones de reinicio todas fueron tramitadas de manera inmediata, respondiendo a la solicitud de la Dirección Ejecutiva, las actas de inspección enviadas por el Departamento de Inspección y Vigilancia.
- E. Concursos, rifas y sorteos de proveedores:** Fueron recibidas doscientos cuarenta y ocho (248) expedientes de este rubro, de los cuales fueron tramitados doscientos sesenta y tres (263) resoluciones de este rubro.
- F. Sanciones gestionadas:** Fueron trabajadas doscientos cuarenta y cuatro (244) sanciones por no conformidades de vigilancia de mercado.
- G. Notificaciones extrajudiciales:** Fueron recibidos doscientos diecinueve (219) notificaciones de actos de alguacil, relacionadas con reclamaciones de inmobiliarias, electrodomésticos, así como recursos contencioso-administrativos y cartas de advertencia.

Consumidores y usuarios reciben protección contractual mediante revisión y validación de contratos de adhesión

Durante el primer trimestre del año 2026, se revisaron y validaron contratos de adhesión para verificar su cumplimiento con la Ley núm. 358-05, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores.

Contratos de adhesión: Se recibieron treinta y dos (32) contratos, fueron analizados veintiséis (26), trece (13) se encuentran en análisis, y diecinueve (19) fueron registrados.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se revisaron y validaron contratos de adhesión para verificar su cumplimiento con la Ley núm. 358-05, contribuyendo a la protección de los derechos de los consumidores.

Contratos de adhesión: Se recibieron treinta y uno (31) contratos, fueron analizados veintiséis (26), dieciséis (16) se encuentran en análisis, y quince (15) fueron registrados.

Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando la continuidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

Recursos jerárquicos: Se recibieron siete (07) recursos jerárquicos, y el Consejo Directivo emitió cero (0) recursos jerárquicos.

Lo anterior, sin dejar de mencionar que existen otras gestiones legales que han sido realizadas desde la Dirección Jurídica a raíz de diversos requerimientos recibidos, así como por iniciativa propia, que van desde la celebración de múltiples reuniones y respuesta a diferentes consultas.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando la continuidad de los procesos y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección al consumidor.

- A. **Recursos jerárquicos:** Se recibieron cinco (05) recursos jerárquicos, y el Consejo Directivo emitió cero (0) recursos jerárquicos.
- B. **Expedientes concluidos:** En este mismo período, se han concluido doce (12) documentos legales trabajados de los procesos de compra y contrataciones.

Ciudadanía accede a servicios institucionales oportunos y accesibles

Durante el primer trimestre del año 2026, se aplicaron sesenta y tres (63) encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Jurídica relacionados con el registro de bases de rifas, concursos y sorteos, y seis (6) encuestas de satisfacción el servicio de contratos de adhesión. Las encuestas fueron tabuladas y analizadas con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se aplicaron sesenta y tres (78) encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de Jurídica relacionados con el registro de bases de

rifas, concursos y sorteos, y seis (7) encuestas de satisfacción el servicio de contratos de adhesión. Las encuestas fueron tabuladas y analizadas con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios institucionales.

División de Litigios

Consumidores y usuarios reciben seguimiento jurídico y administrativo de expedientes derivados de actuaciones de vigilancia y control

Durante el primer trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando su tramitación oportuna y conforme a la normativa vigente.

- A. **Asistencia de la institución a audiencias:** Se asistieron a ocho (8) audiencias ante diversas jurisdicciones civiles, penales y contencioso-administrativas, a nivel nacional, como consecuencia de las diferentes acciones judiciales
- B. **Escritos de defensa:** Se han ejecutado cuarenta y siete (47) acciones, las cuales comprenden, entre otras cosas, la elaboración de escritos de defensa, recursos de apelación, recursos de casación, contestaciones a los recursos interpuestos y respuestas a notificaciones vía acto de alguacil.
- C. **Certificaciones emitidas:** Para este primer trimestre, solo una (1) certificación fue emitida.
- D. **Copias de Expedientes:** En este mismo período, se remitieron tres (3) copias de expedientes
- E. **Expedientes concluidos:** En este mismo período, se han concluido ocho (8) documentos legales trabajados de los procesos de compra y contrataciones.

Durante el segundo trimestre del año 2026, se dio seguimiento jurídico y administrativo a los expedientes derivados de las actuaciones de vigilancia y control, garantizando su tramitación oportuna y conforme a la normativa vigente.

- A. **Asistencia de la institución a audiencias:** Se asistieron a ocho (8) audiencias ante diversas jurisdicciones civiles, penales y contencioso-administrativas, a nivel nacional, como consecuencia de las diferentes acciones judiciales.
- B. **Escritos de defensa:** Se han ejecutado cuarenta y siete (17) acciones, las cuales comprenden, entre otras cosas, la elaboración de escritos de defensa, recursos de apelación, recursos de casación, contestaciones a los recursos interpuestos y respuestas a notificaciones vía acto de alguacil.

C. **Certificaciones emitidas:** Para este segundo trimestre, solo tres (3) certificaciones fueron emitida.

D. **Copias de Expedientes:** En este mismo período, se remitieron cinco (5) copias de expedientes

OFICINA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Solicitudes ciudadanas de información y atención institucional gestionadas

La Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) fue creada para dar cumplimiento a la Ley No. 200-04 de Acceso a la Información Pública y al Decreto No. 130-05 que aprueba el Reglamento de dicha ley, teniendo como función principal realizar las gestiones necesarias para satisfacer las solicitudes de información concernientes a la institución y la transparencia de su gestión, así como la actualización permanente de las informaciones y la publicación oportuna de las mismas, en el Portal de Transparencia de la institución.

Durante el período enero-marzo de 2026, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de PROCONSUMIDOR mantuvo un desempeño eficiente en la gestión de solicitudes de información. En total, se recibieron 26 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 12 a través del SAIP, 9 mediante la plataforma 311 y cuatro 5 por el correo de la OAI.

Distribución de solicitudes recibidas según medio, OIA, enero-marzo 2026

Medio de Solicitud	Solicitudes Recibidas
Sistema SAIP	12
Sistema 311	9
Física / Personal	0
Correo OAI	5
TOTAL	26

Fuente: Oficina de Acceso a la Información, PROCONSUMIDOR.

En cuanto a la distribución por medio de solicitud, el canal con mayor volumen fue el SAIP, seguido por la plataforma 311, mientras que las solicitudes físicas y por correo OAI representaron una menor proporción. Estos resultados reflejan el uso predominante de canales digitales para la gestión de información pública y evidencian la eficiencia en la atención de las solicitudes recibidas, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión institucional.

En el periodo enero-marzo 2026, Sistema de Administración de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311, fueron introducidas 9 solicitudes, de las cuales las 9 eran quejas

Durante el segundo trimestre del año 2026, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) de PROCONSUMIDOR recibió un total de **treinta y siete (37) solicitudes de información**, de las cuales **veintisiete (27)** fueron tramitadas a través del SAIP (incluida una por razón social),

seis (6) mediante la plataforma 311 y cuatro (4) por el correo electrónico de la OAI, garantizando una atención oportuna y conforme a la normativa vigente sobre acceso a la información pública.

Distribución de solicitudes recibidas según medio, OIA, abril-junio 2026

Medio de Solicitud	Cantidad	Sexo de Solicitante		
		F	M	Razón social
Sistema SAIP	27 (incluyendo 1 x razón social)	13	13	1
Sistema 311	6	4	2	0
Física / Personal	0	0	0	0
Correo OAI	4	3	1	0
TOTAL	37	20	16	1

Fuente: Oficina de Acceso a la Información, PROCONSUMIDOR.

En cuanto a la distribución por medio de solicitud, el canal con mayor volumen fue el SAIP, seguido por la plataforma 311 y las solicitudes físicas y por correo de Transparencia, quienes representaron una menor proporción.

En ese sentido, Sistema de Administración de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias 311, fueron introducidas 6 solicitudes, de las cuales las 6 eran quejas

Portal de transparencia institucional actualizado

De acuerdo con la Resolución No. 002-2021 que establece el Portal Único de Transparencia y define las Políticas de Estandarización para las Divisiones de Transparencia, derogando así la Resolución No. 001/2018, PROCONSUMIDOR, obtuvo un 100% de cumplimiento en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) correspondiente al mes de enero. Febrero y Marzo Pendiente de evaluación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

En el periodo enero-marzo 2026, se recibió un total de 17 solicitudes de información, de las cuales todas se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley 200-04. En relación a la puntuación alcanzada, en el mes de enero se obtuvo una calificación de 100 puntos, para febrero y marzo está aún pendiente de evaluación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

Durante el segundo trimestre del año 2026, PROCONSUMIDOR, obtuvo un 100% de cumplimiento en la evaluación realizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) correspondiente al mes de enero. En el mes de febrero, 99.79 puntos y marzo 94.12 puntos de evaluación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

En relación a la puntuación alcanzada, en el mes de abril, obtuvimos una calificación de 99.79 puntos. Los meses de mayo, junio están aún pendientes de evaluación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

En ese sentido, se recibió un total de 3 1 solicitudes de información, de las cuales todas se respondieron dentro del plazo que contempla la Ley 200-04. En relación a la puntuación alcanzada, en el mes de enero se obtuvo una calificación de 100 puntos, para febrero y marzo está aún pendiente de evaluación por parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.

Política institucional de ética, integridad y transparencia gestionada

La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), desde su departamento de transparencia, realizó dos actividades en este trimestre, a las cuales fuimos invitados. 1ro. Invitación al Día Internacional de los Datos Abiertos2026 y 2do. Encuentro Elaboración del 4to Plan Nacional de Apertura de Datos, a los cuales asistimos.