

 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA PRESUPUESTO	Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras			
	Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
	DEC-FOR013		14/4/2025	1
I - Información Institucional				
I.I - Completar los datos requeridos sobre la institución				
Capítulo	5161-INSTITUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			
Subcapítulo	01-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			
Unidad Ejecutora	0001-INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR			
Misión	Proteger a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la aplicación de las normas jurídicas establecidas.			
Visión	Ser reconocida, a nivel nacional e internacional, por su efectiva labor en la protección de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, promoviendo el consumo sustentable e inteligente.			
II. Contribución a la Estrategia Nacional de Desarrollo				
Eje estratégico:	3	DESARROLLO PRODUCTIVO		
Objetivo general:	3.3	Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social		
Objetivo(s) específico(s):	3.3.1	Desarrollar un entorno regulador que asegure un funcionamiento ordenado de los mercados y un clima de inversión y negocios pro-competitivo en un marco de responsabilidad social		
III. Información del Programa				
Nombre:	11 - Defensa y protección a los derechos del consumidor			
Descripción:	El programa consiste en establecer un régimen de defensa de los derechos de los consumidores y usuarios que garanticen la equidad y la seguridad jurídica en las actividades que involucren los proveedores y consumidores de bienes y servicios a nivel nacional e internacional.			
Beneficiarios:	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.			
Resultado Asociado:	Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, medido como el nivel porcentual de percepción en la protección de los derechos del consumidor, de 62% en el año 2017 a 75% en el año 2023.			
IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera				
IV.I - Desempeño Financiero				
Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente		Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)
341,455,651.00	350,645,892.24		71,059,364.64	20.27%
	Presupuesto Anual 2025	Programación Trimestral (Enero - Marzo)	Ejecución Trimestral (Enero -Marzo)	Avance



Producto	Indicador	Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D
6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	12,677	37,614,235.00	2,178.0	7,754,796.39	2,728	7,702,915.89	125%	99.33%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,300	15,699,804.00	1,575.0	3,263,937.33	2,093	3,333,111.33	133%	102.12%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	17,850	29,540,094.00	3,600	5,858,259.18	5,547	5,921,668.68	154%	101.08%

V. Análisis de los Logros y Desviaciones

V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto

Producto:	6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales.
Descripción del producto:	Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.
Logros alcanzados:	Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron establecimientos anual 12,676.65. De estas, al primer trimestre 2025, la meta fue de 2,178 y se ejecutaron 2,728 representando un cumplimiento de 125% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 99.33%, al ejecutar RD\$7,702,915.89 de los RD\$ 7,754,796.39 programados.
Causas y justificación del desvío:	Se sobrepasó la meta física establecida debido a un aumento significativo en la cantidad de reclamaciones recibidas, atribuido a la creciente popularidad y posicionamiento de la institución entre los consumidores. Esta situación generó un 33% más de reclamaciones que las inicialmente proyectadas, lo que implicó una mayor carga operativa para el personal encargado de su gestión y seguimiento.
	En cuanto a la ejecución financiera, no aplica un ajuste significativo, ya que el margen de diferencia fue únicamente del 2.12% por encima de lo presupuestado, considerado dentro de los rangos normales de variación para este tipo de actividad.
Producto:	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.
Descripción del producto:	Recepción de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes.

Logros alcanzados:

Para asegurar la respuesta oportuna a los reclamos de los consumidores, se programó un porcentaje de casos trabajados de un 6,300 anual. Para el Primer trimestre 2025, la meta fue de un 1,575 y se ejecutó 2,093, representando un cumplimiento de 133% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 102.12 % al ejecutar RD\$3,333,111.33 de RD\$ 3,263,937.33 programados.

Causas y justificación del desvío:

Se sobrepasó la meta física establecida debido a un incremento en la cantidad de reclamaciones recibidas, producto del creciente reconocimiento y popularidad de la institución entre los ciudadanos. Este aumento en la demanda de servicios provocó un 33% más de reclamaciones que las inicialmente proyectadas, evidenciando una mayor participación de la ciudadanía en la defensa de sus derechos.

En cuanto a la ejecución financiera, no se considera un desvío relevante, ya que el margen de variación fue de apenas un 2.12% por encima de lo programado, lo cual se encuentra dentro de los parámetros aceptables de ejecución presupuestaria.

Producto:

6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales.

Descripción del producto:

Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.

Logros alcanzados:

Accionado de forma preventiva, la institución realiza acciones formativas dirigidas a proveedores y consumidores en torno a sus deberes y derechos relativos a la protección de los derechos del consumidor. Al Primer trimestre 2025, la meta fue de 3,600 y se ejecutaron 5,547.00 representando un cumplimiento de 154% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 101.08%, al ejecutar RD\$ 5,921,668.68 de los RD\$5,858,259.18 programados.

Causas y justificación del desvío:

Se sobrepasó la meta física establecida debido a la implementación de una jornada educativa que amplió significativamente el alcance de las actividades programadas. Esta acción generó una desviación del 54% respecto a la meta física inicial, como resultado de la realización de múltiples charlas y talleres en diversos centros educativos e instituciones, con el objetivo de promover la concienciación y educación ciudadana.

En cuanto a la ejecución financiera, no se reporta un desvío considerable, ya que el margen de diferencia fue únicamente del 1.99% por encima de lo presupuestado, manteniéndose dentro de los límites aceptables de variación.

VI. Oportunidades de Mejora**VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿Qué aspecto puede mejorarse?**

Analizar y aprobar la planificación anual institucional en torno a las estrategias de las nuevas autoridades.

Nota: Las secciones III, IV, V y VI deben ser repetidas, la misma cantidad de programas sustantivos (codificados desde 11 al 95) que tenga la unidad ejecutora

Realizado por:


Anthony Chávez
Director Planificación y Desarrollo



Validado por:


Katy Tavarez
Encargada Financiera



Aprobado por:


Eddy Alcántara
Director Ejecutivo

