



Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		15/4/2026	1

I - Información Institucional

I.1 - 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.1 - Desempeño Financiero

Presupuesto Inicial	Presupuesto Vigente	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)						
372,455,651.00	380,967,649.30	101,340,592.45	26.60%						
Producto	Indicador	Presupuesto Anual 2026		Programación Trimestral (Enero -Marzo)		Ejecución Trimestral (Enero -Marzo)		Avance	
		Física (A)	Financiera (B)	Física (C)	Financiera (D)	Física (E)	Financiera (F)	Física (%) G=E/C	Financiero (%) H=F/D



6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales	Cantidad de establecimientos inspeccionados	9,200	29,463,298.94	2,100.0	6,880,841.97	2,553	6,940,647.92	122%	100.87%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,600	16,885,054.37	1,650.0	3,695,261.37	1,732	3,743,819.41	105%	101.31%
6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales	Cantidad de participantes	20,000	26,984,217.10	4,000	6,040,703.10	8,434	5,787,746.82	211%	95.81%

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 9,200. De estas, al primer trimestre 2026, la meta fue de 2,100 y se ejecutaron 2,553 representando un cumplimiento de 122% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 100.87% al ejecutar RD\$6,940,647.92 de los RD\$ 6,880,841.97 programados.

Causas y justificación del desvío: El cumplimiento de la meta física evidenció un desvío de un 22% por encima de la programación vigente, como resultado de una reprogramación realizada en el año anterior. Esta situación permitió alcanzar un nivel de ejecución superior al inicialmente previsto durante el período evaluado. No obstante, este comportamiento será objeto de ajuste en los próximos trimestres, a fin de mantener la coherencia entre la programación y la ejecución.

En cuanto a la ejecución financiera, se registró un desvío de un 0.7% respecto al monto programado, el cual se encuentra dentro de los rangos de variación aceptables, por lo que no requiere justificación adicional.

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 6,600 anual. Para el primer trimestre 2026, la meta fue de un 1,650.00 y se ejecutó 1,732.00, representando un cumplimiento de 104.97% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 101.32 % al ejecutar RD\$3,743,819.41 de RD\$3,695,261.37 programados.

Causas y justificación del desvío: El resultado de la meta física no requiere justificación, debido a que la variación registrada se mantiene dentro del rango permitido conforme a los parámetros establecidos.
En cuanto a la ejecución financiera, no se evidenció una desviación significativa respecto a la programación, por lo que no amerita justificación adicional.

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, se programaron 20,000.00 acciones anual. Al Primer trimestre 2026, la meta fue de 4,000 y se ejecutaron 8,434, representando un cumplimiento de 210.85% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 95.81%, al ejecutar RD\$ 5,787,746.82 de los RD\$6,040,703.1 programados.

Causas y justificación del desvío: El cumplimiento de la meta física presentó un desvío de un 111% por encima de la programación establecida en el período evaluado, evidenciando un nivel de ejecución superior al previsto. Este resultado responde a la implementación de charlas en modalidad virtual, lo que permitió ampliar el alcance de las acciones formativas e impactar a una mayor cantidad de beneficiarios, optimizando el uso de los recursos disponibles sin generar incrementos sustanciales en los costos operativos.

En cuanto a la ejecución financiera, se registró un desvío de un 4.18% respecto al monto programado, el cual se encuentra dentro de los rangos de variación aceptables, por lo que no requiere justificación adicional.

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:



Validado por:



Aprobado por:

