



ESTADO DE  
REPÚBLICA DOMINICANA  
PRESUPUESTO

## Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código	Documento Relacionado	Fecha Versión	Versión
DEC-FOR013		15/01/2026	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:	<i>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</i>
Beneficiarios:	Consumidores y usuarios de bienes y servicios.
Resultado Asociado:	<i>Aumentar la defensa y protección de los consumidores mayores de 18 años, medida como el nivel porcentual de percepción en la protección de los derechos del consumidor, de 84% en el año 2021 a 92% en el año 2024.</i>

#### IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

Presupuesto Inicial		Presupuesto Vigente		Presupuesto Ejecutado		Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)	
341.455.651,00		392.628.388,24		379.222.866,23		96,59%	
		Presupuesto Anual 2025		Programación Trimestral (Octubre -Diciembre)		Ejecución Trimestral (Octubre -Diciembre)	
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	3,600.0	12,637,012.50	2,522	10,169,855.84	70%	80.48%
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	5,258,825.35	1,750	6,656,848.36	111%	126.58%
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	3,277	10,524,149.77	4,594	9,378,560.09	140%	89.11%
<b>V. Análisis de los Logros y Desviaciones</b>									
<b>V.I - Información de Logros y Desviaciones por Producto</b>									
<b>Producto:</b>	6693-Establecimientos nacionales inspeccionados bajo las normativas nacionales.								
<b>Descripción del producto:</b>	Realización de inspecciones a establecimientos nacionales, para garantizar el derecho de disponer de bienes y servicios de calidad a los consumidores.								
<b>Logros alcanzados:</b>	Para asegurar la cobertura de la inspección a nivel nacional, se programaron establecimientos anual 12,677. De estas, al cuarto trimestre 2025, la meta fue de 3,600 y se ejecutaron 2,522 representando un cumplimiento de 70% de la meta programada con una desviación de un 30%. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento de 80.48%, con desviación de un 19.52% por debajo al ejecutar RD\$ 10,169,855.84 de RD\$ 12,637,012.50								
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	El cumplimiento de la meta física se vio afectado por debido a una sobreestimación de la capacidad anual en la meta física de las inspecciones la cual fue corregido para el próximo año								
<b>Producto:</b>	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.								
<b>Descripción del producto:</b>	Recepción de reclamaciones del consumidor ante algún bien o servicio que presenten inconformidad, con el fin de realizar conciliaciones entre ambas partes.								
<b>Logros alcanzados:</b>	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 cuarto trimestre 2025, la meta fue de un 1,575 y se ejecutó 1,750, representando un cumplimiento de 111% de la meta programada con una desviación positiva de un 11%. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 126.58% al ejecutar RD\$ 5,258,825.35 de RD\$ 6,656,848.36 programados.								



<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<p><i>La meta física establecida fue alcanzada en un 111%, debido a fluctuación natural por el cierre de los casos de reclamaciones.</i></p> <p><i>En cuanto a la ejecución financiera, el valor programado resultó mayor que el valor ejecutado, debido la distribución de nominas de compensación de indicador SISMAP y regalía sueldo 13, diferente a la programación inicial, ya que dicho cambio no fue notificado al área, antes de vencimiento al tiempo de programacion.</i></p>
<b>Producto:</b>	<i>6695-Ciudadanos y proveedores reciben acciones formativas en protección de derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales.</i>
<b>Descripción del producto:</b>	<i>Capacitaciones de acciones formativas en protección de los derechos al consumidor y buenas prácticas comerciales para consumidores y proveedores.</i>
<b>Logros alcanzados:</b>	<p><i>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 Tercer trimestre 2025, la meta fue de 3,277 y se ejecutaron , 4,594 representando un cumplimiento de 140% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 89.11%, al ejecutar RD\$ 9,378,560.09 de los RD\$10,524,149.77 programados.</i></p>
<b>Causas y justificación del desvío:</b>	<p><i>El sobrecumplimiento de la meta física se explica por la incorporación de acciones formativas adicionales solicitadas por diversas entidades públicas y privadas, las cuales tenían en sus calendarios de trabajos lo cual no pudimos cancelar.</i></p> <p><i>En cuanto a la ejecución financiera, El porcentaje del valor programado resultó menor que el valor ejecutado, debido la distribución de nominas de compensación de indicador SISMAP y regalía sueldo 13, diferente a la programación inicial, ya que dicho cambio no fue notificado al área, antes de vencimiento al tiempo de programacion.</i></p>
<b>VI. Oportunidades de Mejora</b>	
<b>VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿Qué aspecto puede mejorarse?</b>	
<p><i>Modificar metas producto 6693 ajustadas a la capacidad instalada del departamento.</i></p> <p><i>Aumentar para el próximo año las metas del producto 6695 para ajustar los resultados obtenidos de las nuevas estrategias a las metas institucionales.</i></p>	

**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



Katy Tavarez  
Encargada Financiero

**Aprobado por:**



Eddy Alcantara  
Director Ejecutivo