



REPUBLICA DOMINICANA
PRESUPUESTO

Informe de Evaluación Trimestral de las Metas Físicas-Financieras

Código

DEC-FOR013

Documento Relacionado

Fecha Versión

15/01/2026

Versión

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 84% en el año 2021 a 92% en el año 2024.

IV. Formulación y Ejecución Física-Financiera

IV.I - Desempeño Financiero

Presupuesto Inicial

341.455.651,00

Presupuesto Vigente

392.628.388,24

Presupuesto Ejecutado

379.222.866,23

Porcentaje de Ejecución (ejecutado/vigente)

96,59%

		Presupuesto Anual 2025		Programación Trimestral (Octubre -Diciembre)		Ejecución Trimestral (Octubre -Diciembre)		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	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%

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 12,677. 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\$ 12,637,012.5
Causas y justificación del desvío:	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 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 programación.
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 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.



Causas y justificación del desvío:	<p>La meta física establecida fue alcanzada en un 111%, debido a fluctuación natural por el cierre de los casos de reclamaciones.</p> <p>En cuanto a la ejecución financiera, el valor programado resultó mayor que el valor ejecutado debido a 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 programación.</p>
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:	<p>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.</p>
Causas y justificación del desvío:	<p>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.</p> <p>En cuanto a la ejecución financiera, El porcentaje del valor programado resultó menor que el valor ejecutado, debido a 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 programación.</p>
VI. Oportunidades de Mejora	
VI. I - De acuerdo a los eventos presentados durante la ejecución del producto, ¿Qué aspecto puede mejorarse?	
<p>Modificar metas producto 6693 ajustadas a la capacidad instalada del departamento.</p> <p>Aumentar para el próximo año las metas del producto 6695 para ajustar los resultados obtenidos de las nuevas estrategias a las metas institucionales.</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

Validado por:


 Katy Tavarez
 Encargada Financiera

Aprobado por:


 Eddy Alcantara
 Director Ejecutivo