



REPÚBLICA DOMINICANA

Informe de Evaluación Semestral 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 regulatorio 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, medida 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	392.628.388,24	164.842.555,32	41,98%

Presupuesto Anual 2025 **Programación Semestral** **Ejecución Semestral (Julio -**

		Presupuesto Anual 2023		(Julio -Diciembre)		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	6,998.0	20,382,808.89	5,013	16,885,445.36	72%	82.84%
6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo	Cantidad de reclamaciones de protección al consumidor trabajadas	6,300	15,699,804.00	3,150	8,522,462.68	3,323	10,352,109.73	105%	121.47%
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	8,195	16,382,408.95	11,659	15,341,138.99	142%	93.64%

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 segundo semestre 2025 la meta fue de 6,998 y se ejecutaron 5,013 representando un cumplimiento de 72% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 82.84%, al ejecutar RD\$ 16,885,445.36 de los RD\$ 20,382,808.89 programados.
Causas y justificación del desvío:	El cumplimiento de la meta física durante el semestre se vio afectado por limitaciones operativas y por una estimación inicial de la capacidad de ejecución superior a la capacidad real institucional. Estas condiciones incidieron en la cantidad de inspecciones realizadas en el período; no obstante, las actividades ejecutadas se desarrollaron conforme a la planificación técnica y a los procedimientos establecidos, priorizando las zonas de mayor impacto para la protección de los derechos de los consumidores. La situación identificada fue considerada para el ajuste de la planificación del período siguiente, con el propósito de fortalecer la coherencia entre las metas definidas y la capacidad operativa disponible.
Producto:	6694-Consumidores reciben asistencia por reclamaciones de consumo.
Descripción del producto:	Repleción 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 Segundo Semestre 2025, de un 3,150 y se ejecutó 3,323, representando un cumplimiento de 105% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados demuestran un cumplimiento de 121.47 % al ejecutar RD\$ 10,352,109.73 de RD\$ 8,522,462.68 programados.



Causas y justificación del desvío:	<p>Durante el semestre, la meta física establecida fue alcanzada e incluso superada, registrándose variaciones atribuibles a la dinámica propia del cierre de los casos de reclamaciones. Estas fluctuaciones respondieron al comportamiento natural de la demanda y a la resolución efectiva de los casos dentro del período, lo que generó un nivel de cumplimiento superior al inicialmente previsto, sin afectar la calidad ni el apego a los procedimientos establecidos.</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 Segundo semestre 2025 la meta fue de 8,195 y se ejecutaron , 11,659 representando un cumplimiento de 142% de la meta programada. Con relación a la meta financiera, los resultados muestran un cumplimiento del 93.64 %, al ejecutar RD\$ 15,341,138.99 de los RD\$16,382,408.95 programados.</p>
Causas y justificación del desvío:	<p>Durante el semestre se registró un sobrecumplimiento de la meta física, explicado por la incorporación de acciones formativas adicionales solicitadas por diversas entidades públicas y privadas, así como por la ejecución anticipada de actividades inicialmente previstas para períodos posteriores. Estas acciones respondieron a compromisos institucionales previamente establecidos y a la necesidad de mantener la coherencia en la cobertura nacional, incluyendo el apoyo a actividades complementarias de las direcciones provinciales, lo que incidió positivamente en el nivel de cumplimiento de la meta anual.</p>
	En el ámbito financiero, durante el semestre se observaron variaciones entre los montos programados y los ejecutados. Si bien una parte de la ejecución se mantuvo dentro de márgenes aceptables de variación, se registró una ejecución superior a la programada asociada a la redistribución de pagos correspondientes a nóminas de compensación por indicador SISMAP y a la regalía pascual (sueldo 13), cuya ejecución no se correspondió con la programación inicial al no haber sido notificada oportunamente al área responsable, previo al cierre del período de programación.
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 Financiero

Aprobado por:



Eddy Alcantara
Director Ejecutivo