


PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO

OBJETIVO OPERATIVO	Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.																			
RESULTADO INSTITUCIONAL	Para el 2025, se ha incrementado en 42.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Linea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025)																			
INDICADOR	Tasa de atención de los derechos y obligaciones del consumidor.																			
Acción	Educar, informar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, aplicando la Ley de Protección al Consumidor y Usuario, Decreto 6-2003 del congreso de la República y su Reglamento AG. No. 771-2003, la cual tiene por objeto promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios, establecer las infracciones, sanciones y los procedimientos aplicables en dicha materia.																			
Actividad	Servicios de Asistencia, Protección y Educación al Consumidor.																			
No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones	Personas capacitadas	Persona	45,399	1,352	3,475	4,931	4,411	7,476	4,846	4,361	4,180	4,938	3,119	1,532	778	45,399	100%	
		Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Personas	Persona	23,787	228	1,192	2,939	2,649	5,435	2,686	1,980	1,881	2,028	2,099	1,032	100	24,249	102%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control	Entidad	Entidad	13,901	944	1,282	1,161	1,233	1,628	1,323	774	1,042	1,391	1,236	398	1,489	13,901	100%	
		AutORIZACIÓN de libro de quejas	Entidad	Entidad	10,797	426	1,091	1,042	1,002	966	1,078	768	827	1,054	887	373	1,079	10,593	98%	
		Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	Entidad	400	27	40	20	38	57	50	6	60	34	42	20	53	447	112%	
		Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	Entidad	2,704	491	151	99	193	605	195	0	155	303	307	5	357	2,861	106%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Persona	Persona	11,663	240	441	540	335	382	370	400	420	339	366	405	5,428	9,666	83%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	5 AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	12,046	741	1,202	893	1,261	1,061	1,030	925	1,074	1,545	1,163	1,331	1,303	13,529	112%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	53	57	138	62	43	39	34	42	48	4	567	95%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	7	4	3	0	4	7	5	3	43	66%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO	Evento	1,500	127	152	146	168	137	157	174	192	190	197	183	113	1,936	129%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	22	174	310	149	114	235	227	246	1,597	95%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,350	12,740	9,898	13,817	8,132	8,342	9,697	10,792	7,039	6,464	11,970	105,035	109%	
			Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales	Persona	4,320	42	25	1,177	68	1,946	93	61	0	184	379	159	186	4,320	100%	
Acción																				
777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.																				
Servicios de Supervisión del Comercio Interno.																				
Actividad																				
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	89,866	4,407	8,715	5,720	6,358	5,560	9,856	6,475	7,124	7,547	5,898	5,619	10,592	83,871	93%	
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela	Evento	88,809	4,357	8,601	5,606	6,254	5,504	9,718	6,376	7,034	7,522	5,831	5,619	10,392	82,814	93%	
				Evento	1,057	50	114	114	104	56	138	99	90	25	67	0	200	1,057	100%	


 Lcda. Claudia Jeannette Zeta Lam
 Jefe
 Departamento de Desarrollo Institucional
 DIACO
 Ministerio de Economía


 Lcda. Claudia Karine Doris Slenz, MSc.
 Directora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-
 Ministerio de Economía