


MINISTERIO DE ECONOMÍA  
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2024  
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2024

PROGRAMA 13: 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 (Línea 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. 777-2003, 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	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	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			Persona	60,144	1,634	3,941	6,648	4,814	9,804	5,309	4,822	36,972	61%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	43,089	1,352	3,475	4,931	4,411	7,476	4,846	4,361	30,852	72%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	228	1,192	2,939	2,649	5,435	2,686	1,980	17,109	72%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	19,302	1,124	2,283	1,992	1,762	2,041	2,160	2,381	13,743	71%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	12,856	944	1,282	1,161	1,233	1,628	1,323	774	8,345	65%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,109	426	1,091	1,042	1,002	966	1,078	768	6,373	63%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	27	40	20	38	57	50	6	238	60%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,347	491	151	99	193	605	195	0	1,734	74%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	12,143	240	441	540	335	382	370	400	2,708	22%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	% 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	7,113	59%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	10	37	53	57	138	62	43	400	67%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	7	4	3	24	37%	
			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	1,061	71%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	22	174	310	626	37%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,794	3,350	12,740	9,898	13,817	8,132	8,342	59,073	61%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales		Persona	4,912	42	25	1,177	68	1,946	93	61	3,412	69%	
<b>Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos enmarcados en la Ley de protección al consumidor Decreto 6-2003 y su Reglamento AG. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.</b>															
<b>Actividad</b>															
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	73,744	4,407	8,715	5,720	6,358	5,560	9,856	6,475	47,091	64%	
			Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Capitánela	Evento	72,887	4,357	8,601	5,606	6,254	5,504	9,718	6,376	46,416	64%	
				Evento	857	50	114	114	104	56	138	99	675	79%	

  
 Licda. Claudia Jeanette Zeta Lam  
 jefe  
 Departamento de Desarrollo Institucional  
 DIACO  
 Ministerio de Economía

  
 Licda. Claudia Katia Ambrósio Sgienz, MSc.  
 Directora  
 Dirección de Atención al Consumidor-DIACO  
 Ministerio de Economía