

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

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

Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.

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)

Tasa de atención de los derechos y obligaciones del consumidor.


Educación, 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.

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.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
						1,634	3,941	6,648	4,814	9,804	5,309	4,822	4,600	5,461	3,864	2,096	52,993	85%	
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones			Persona	62,391	1,634	3,941	6,648	4,814	9,804	5,309	4,822	4,600	5,461	3,864	2,096	52,993	85%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	45,463	1,352	3,475	4,931	4,411	7,476	4,846	4,361	4,180	4,938	3,119	1,532	44,621	98%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	228	1,192	2,939	2,649	5,435	2,686	1,980	1,881	2,028	2,099	1,032	24,149	102%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	21,676	1,124	2,283	1,992	1,762	2,041	2,160	2,381	2,299	2,910	1,020	500	20,472	94%	
		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	1,042	1,391	1,236	398	12,412	99%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,109	426	1,091	1,042	1,002	966	1,078	768	827	1,054	887	373	9,514	94%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	27	40	20	38	57	50	6	60	34	42	20	394	99%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,347	491	151	99	193	605	195	0	155	303	307	5	2,504	107%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV.	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	12,016	240	441	540	335	382	370	400	420	339	366	405	4,238	35%	
			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	12,226	101%	
			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	563	94%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	7	4	3	0	4	7	5	40	62%	
			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	1,823	122%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	22	174	310	149	114	235	227	1,351	80%	
			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	93,065	97%	
		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	0	184	379	159	4,134	84%	
Acción																			
Actividad																			
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	93,791	4,407	8,715	5,720	6,358	5,560	9,856	6,475	7,124	7,547	5,898	5,619	73,279	78%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	92,934	4,357	8,601	5,606	6,254	5,504	9,718	6,376	7,034	7,522	5,831	5,619	72,422	78%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	857	50	114	114	104	56	138	99	90	25	67	0	857	100%	Está pendiente que se aprube la modificación de la meta física de este Subproducto, donde fue solicitada el incremento del mismo.


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


 Licda. Claudia Jeannette Zeta Lam, MSc.
 Directora
 Dirección de Atención al Consumidor-DIACO
 Ministerio de Economía