


OBJETIVO OPERATIVO		MINISTERIO DE ECONOMÍA												INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS			
		MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2024															
RESULTADO INSTITUCIONAL		MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2024															
		PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO															
INDICADOR		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)															
Acción		Tasa de atención de los derechos y obligaciones del consumidor.															
		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	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
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	4,600	5,461	47,033	78%
		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	4,180	4,938	39,970	93%
			Personas capacitadas		Persona	23,787	228	1,192	2,939	2,649	5,435	2,686	1,980	1,881	2,028	21,018	88%
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones		Persona	19,302	1,124	2,283	1,992	1,762	2,041	2,160	2,381	2,299	2,910	18,952	98%
		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	10,778	84%
			Autorización de libro de quejas		Entidad	10,109	426	1,091	1,042	1,002	966	1,078	768	827	1,054	8,254	82%
			Resolución de autorización de contratos de adhesión		Entidad	400	27	40	20	38	57	50	6	60	34	332	83%
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje		Entidad	2,347	491	151	99	193	605	195	0	155	303	2,192	93%
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas			Persona	12,143	240	441	540	335	382	370	400	420	339	3,467	29%

En el mes de septiembre fueron reportadas 2,910 asesorías, de las cuales 630 corresponden a asesorías brindadas por el tema de Tarjetas de Crédito.

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	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	1,074	1,545	9,732	81%	En el mes de septiembre fueron reportados el ingreso de 915 quejas, de las cuales 127 corresponden a quejas interpuestas por Tarjetas de Crédito	
			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	473	79%		
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	65	1	1	6	2	7	4	3	0	4	28	43%		
			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	1,443	96%		
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	1,687	0	66	26	28	22	174	310	149	114	889	53%		
			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	79,562	83%		
		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	3,596	73%		
		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.																
		Servicios de Supervisión del Comercio Interno.																
	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	87,057	4,407	8,715	5,720	6,358	5,560	9,856	6,475	7,124	7,547	61,762	71%		
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	86,200	4,357	8,601	5,606	6,254	5,504	9,718	6,376	7,034	7,522	60,972	71%		
		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	790	92%		


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


 Licda. Claudia Karina Johis Sotelo MSc.
 Directora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO
 Ministerio de Economía