

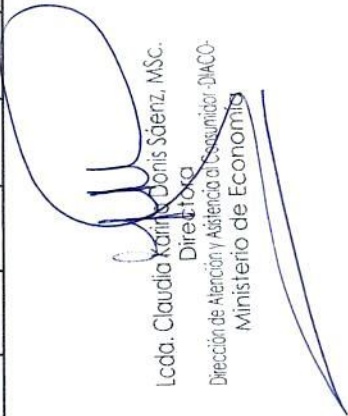
MINISTERIO DE ECONOMÍA															
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025															
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO															
OBJETIVO OPERATIVO		Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.													
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 (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	62,920	4,323	8,083	8,520	4,606	8,694	6,582	7,530	48,338	77%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	49,280	4,006	7,149	7,609	4,088	7,592	5,983	6,110	42,537	86%	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	579	2,045	3,343	1,263	3,044	2,198	2,309	14,781	62%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,020	0	0	681	347	1,516	215	424	3,183	45%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	18,473	3,427	5,104	3,585	2,478	3,032	3,570	3,377	24,573	133%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	13,565	1,013	1,173	1,017	774	991	1,262	840	7,070	52%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,500	627	1,084	973	727	932	1,230	805	6,378	61%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81	44	44	41	29	30	287	72%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,665	368	8	0	3	18	3	5	405	15%	

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/ALENTAS/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	7,359	317	523	438	390	551	559	999	3,777	51%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	3,925	229	388	363	257	463	428	946	3,074	78%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,434	88	135	75	133	88	131	53	703	20%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	6,281	0	411	473	128	551	40	421	2,024	32%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	13,767	1,516	1,465	1,121	931	1,307	1,374	1,000	8,714	63%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	42	61	38	40	45	45	282	38%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0	0	0	1	1	100%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,200	109	124	85	112	90	130	138	788	66%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	111	224	290	304	364	378	286	1,957	206%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	3,861	8,605	18,760	6,361	15,567	10,836	6,718	70,708	64%	
Acción		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.													
Actividad		Servicios de Supervisión del Comercio Interno.													
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	74,215	2,451	6,720	5,505	4,898	5,285	7,004	5,681	37,544	51%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	72,790	2,428	6,626	5,463	4,801	5,222	6,899	5,598	37,037	51%	

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
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	72,790	2,428	6,626	5,463	4,801	5,222	6,899	5,598	37,037	51 %	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	1,425	23	94	42	97	63	105	83	507	36 %	



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



Lcda. Claudia Karin Donis Sáenz, MSc.
 Directora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
 Ministerio de Economía