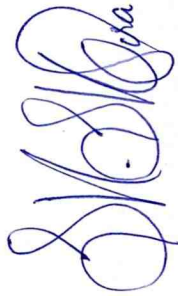


MINISTERIO DE ECONOMÍA MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025																			
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO																			
OBJETIVO OPERATIVO		Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.																	
RESULTADO 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	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	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	86,421	4,323	8,083	8,520	4,606	8,694	6,582	7,530	8,448	894	21,525	4,283	83,488	97%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	73,271	4,006	7,149	7,609	4,088	7,592	5,983	6,110	6,622	0	17,653	3,729	70,541	96%	
			Personas capacitadas	Persona	24,984	579	2,045	3,343	1,263	3,044	2,198	2,309	3,083	0	5,286	1,637	24,787	99%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,634	0	0	681	347	1,516	215	424	2,463	0	1,605	0	7,251	95%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	40,653	3,427	5,104	3,585	2,478	3,032	3,570	3,377	1,076	0	10,762	2,092	38,503	95%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	13,502	1,013	1,173	1,017	774	991	1,262	840	1,038	1,075	1,125	1,430	11,738	87%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,500	627	1,084	973	727	932	1,230	805	1,004	1,035	1,006	1,237	10,660	102%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81	44	44	41	29	30	34	40	19	41	421	105%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,602	368	8	0	3	18	3	5	0	0	100	152	657	25%	

Nº	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	7,145	317	523	438	390	551	559	999	1,288	782	541	554	6,942	97%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,925	229	388	363	257	463	428	946	1,219	754	481	436	5,964	152%	
				Persona	3,220	88	135	75	133	88	131	53	69	28	60	118	978	30%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	6,005	0	411	473	128	551	40	421	538	112	3,331	0	6,005	100%	
			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	1,493	1,622	1,299	1,183	14,311	104%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	42	61	38	40	45	45	8	3	114	30	437	58%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	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	123	140	99	133	1,283	107%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	3,231	111	224	290	304	364	378	286	233	213	154	285	2,842	88%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	148,025	3,861	8,605	18,760	6,361	15,567	10,836	6,718	30,569	546	51,272	5,115	158,210	107%	
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																
Actividad			Servicios de Supervisión del Comercio Interno.																
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones		Evento	75,610	2,451	6,720	5,505	4,898	5,285	7,004	5,681	6,134	6,119	6,282	7,064	63,143	84%		

Nº	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	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	74,185	2,428	6,626	5,463	4,801	5,222	6,899	5,598	6,031	6,019	6,204	6,985	62,276	84%	
		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	103	100	78	79	867	61%	


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



Lcda. María Mercedes Mora Argueta
Subdirectora
Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO
Ministerio de Economía