

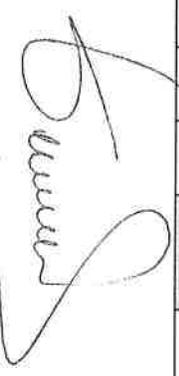
MINISTERIO DE ECONOMÍA
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2020

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 2022, se ha incrementado en 53,010 el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (de 34,200 en 2016 a 53,010 en 2022)																	
INDICADOR	Crecimiento en la 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 INICIAL	META REPROGRAMADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELLEVANTE ALERTEAS PROBLEMAS
1	Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	Personas capacitadas	Persona	41,724	48,086	1,527	3,356	3,399	1,827	948	2,232	1,323	1,174	927	16,713	35%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.	Personas capacitadas	Persona	38,102	43,307	1,216	2,920	3,231	1,419	750	1,839	729	643	506	13,253	31%	En la Sede Central, manifiesta el jefe del Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Usuario, que debido a la pandemia del COVID-19 y el confinamiento no se pueden realizar las capacitaciones, ni distribuir materiales educativos, hasta las nuevas ordenes presidenciales.
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.	Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,684	19,601	804	1,048	1,289	886	663	737	683	613	488	7,211	37%	
				Persona	3,622	4,779	311	436	168	408	198	393	594	531	421	3,460	72%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	META REPROGRAMADA	ENERO												AVANCE ACUMULADO ESPECIFICACIONES	AVANCE ACUMULADO TRAMO PLANIARIO	IMPLEMENTACION, MONITOREO, ASISTENCIA TECNICA Y REVISIONES
							ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE						
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones	Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan	Evento	Evento	46,095	65,411	4,430	6,901	4,953	4,200	3,350	4,521	3,669	4,059	4,054	40,137	61%				
	Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Ceñanúa	Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Ceñanúa	Evento	Evento	620	1,302	51	71	56	0	13	24	8	35	176	434	33%				



Licda. Silvia Lorena Eusebio Santos
 Directora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-
 MINISTERIO DE ECONOMIA