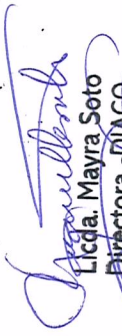


MINISTERIO DE ECONOMÍA PLAN OPERATIVO ANUAL 2021													
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2021													
SEGUIMIENTO MENSUAL Y CUATRIMESTRAL DE EJECUCIÓN DE METAS FÍSICAS													
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO													
OBJETIVO OPERATIVO		Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.											
RESULTADO INSTITUCIONAL		Para el 2023 se ha incrementado en 28% el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones, lo que genera personas más informadas (40,377, línea base en 2019).											
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 VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	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	45,171	1,498	720	1,358	858	1,609	6,043	13%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	39,171	1,033	416	1,020	466	1,115	4,050	10%	
			Personas capacitadas	Persona	21,848	697	111	656	176	786	2,426	11%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	17,323	336	305	364	290	329	1,624	9%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	13,600	744	994	2,561	799	1,020	6,118	45%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	618	994	723	788	1,013	4,136	38%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	126	0	0	11	7	144	18%	
			Resolución de autorización de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	1,800	0	0	1,838	0	0	1,838	102%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	6,000	465	304	338	392	494	1,993	33%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	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	12,000	1,900	2,357	1,540	1,221	1,448	8,466	71%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.	Evento	681	129	9	42	12	34	226	33%	/
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	58	166	175	133	186	131	791	1364%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	81	0	11	19	29	140	47%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	95,947	3,226	637	1,397	399	2,975	8,634	9%	
			Apertura de sedes municipales	Entidad	2	0	0	0	0	0	0	0%	
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 A.G. 777-2003 Seguimiento al proceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduría del Consumidor.													
Servicios de Supervisión del Comercio Interno.													
2	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones			Evento	55,000	3,717	7,873	3,761	4,388	6,666	26,405	48%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	54,350	3,710	7,832	3,711	4,349	6,618	26,220	48%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	650	7	41	50	39	48	185	28%	


 Licda. Mayra Soto
 Directora -DIACO-
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 Ministerio de Economía