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 28.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 51, 682 en 2023)**
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	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**	**56,573**	**3,873**	**3,008**	**5,245**	**4,128**	**4,199**	**3,457**	**5,650**	**29,560**	**52%**	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		**Persona**	**39,979**	**2,933**	**2,640**	**4,461**	**3,125**	**3,788**	**3,064**	**4,935**	**24,946**	**62%**	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	776	808	1,130	1,064	2,083	1,169	3,024	10,054	42%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	16,192	2,157	1,832	3,331	2,061	1,705	1,895	1,911	14,892	92%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	**16,056**	**791**	**1,196**	**1,223**	**1,284**	**1,177**	**1,761**	**1,281**	**8,713**	**54%**	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	760	1,049	1,087	1,092	1,002	1,013	1,044	7,047	64%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	31	46	34	27	44	80	69	331	41%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,256	0	101	102	165	131	668	168	1,335	31%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	**11,988**	**363**	**368**	**334**	**218**	**359**	**393**	**407**	**2,442**	**20%**	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	15,000	664	1,144	1,325	828	737	1,456	1,083	7,237	48%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	79	107	90	213	44	60	85	678	113%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	15	16	0	9	51	40%	

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
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,500	98	80	84	188	135	130	97	812	54%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	300	23	19	86	3	55	73	81	340	113%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,862	4,878	12,916	11,450	5,069	10,578	8,874	56,627	59%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.		Persona	**4,606**	**577**	**0**	**450**	**785**	**52**	**0**	**308**	**2,172**	**47%**	
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**	**70,161**	**4,286**	**6,532**	**6,053**	**4,709**	**5,472**	**4,096**	**6,035**	**37,183**	**53%**	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.		Evento	**68,891**	**4,233**	**6,424**	**5,938**	**4,541**	**5,254**	**3,847**	**5,915**	**36,152**	**52%**	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.		Evento	**1,270**	**53**	**108**	**115**	**168**	**218**	**249**	**120**	**1,031**	**81%**	

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