

**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	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.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	56,573	3,873	3,008	5,245	4,128	4,199	3,457	23,910	42%	
			Personas capacitadas	Persona	39,979	2,933	2,640	4,461	3,125	3,788	3,064	20,011	50%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	23,787	776	808	1,130	1,064	2,083	1,169	7,030	30%	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control.		Entidad	16,056	791	1,196	1,223	1,284	1,177	1,761	7,432	46%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	11,000	760	1,049	1,087	1,092	1,002	1,013	6,003	55%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	800	31	46	34	27	44	80	262	33%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	4,256	0	101	102	165	131	668	1,167	27%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas.		Persona	11,988	363	368	334	218	359	393	2,035	17%	
			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	6,154	41%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	600	79	107	90	213	44	60	593	99%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	15	16	0	42	33%	

