

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	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ ALERTAS
1	Consumidores beneficiarios con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones.	Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.		Persona	52,477	3,873	3,008	5,245	4,128	4,199	3,457	5,650	5,570	5,189	3,396	5,156	48,871	93%	
				Persona	44,122	2,933	2,640	4,461	3,125	3,788	3,064	4,935	4,973	4,797	2,850	4,855	42,421	96%	
				Persona	20,503	776	808	1,130	1,064	2,083	1,169	3,024	3,066	2,965	1,363	2,782	20,230	99%	
				Persona	23,619	2,157	1,832	3,331	2,061	1,705	1,895	1,911	1,907	1,832	1,487	2,073	22,191	94%	
	Empresas beneficiarias con resoluciones de autorización de instrumentos de control.			Entidad	14,582	791	1,196	1,223	1,284	1,177	1,761	1,281	1,441	1,406	1,149	1,028	13,737	94%	
				Entidad	11,000	760	1,049	1,087	1,092	1,002	1,013	1,044	1,134	1,081	996	832	11,090	101%	
				Entidad	500	31	46	34	27	44	80	69	33	66	47	53	530	106%	
				Entidad	3,082	0	101	102	165	131	668	168	274	259	106	143	2,117	69%	
	Consumidores y usuarios beneficiarios con servicios de atención y resolución de quejas.			Persona	5,509	363	368	334	218	359	393	407	476	349	266	258	3,791	69%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ PROBLEMAS/ ALERTAS/
			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	1,194	646	812	867	10,756	72%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	1,050	79	107	90	213	44	60	85	96	83	86	37	980	93%	
			Conferencia a través de plataforma digital	Evento	129	2	0	9	15	16	0	9	9	2	3	2	67	52%	
			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	112	110	77	51	1,162	77%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	900	23	19	86	3	55	73	81	58	97	217	229	941	105%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	96,347	2,862	4,878	12,916	11,450	5,069	10,578	8,874	10,733	7,432	4,366	7,074	86,232	90%	
			Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.	Persona	2,846	577	0	450	785	52	0	308	121	43	280	43	2,659	93%	
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	66,576	4,286	6,532	6,053	4,709	5,472	4,096	6,035	7,448	6,443	5,997	4,617	61,688	93%	
			Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan.	Evento	64,881	4,233	6,424	5,938	4,541	5,254	3,847	5,915	7,275	6,306	5,957	4,325	60,015	93%	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOST.	SEPT.	OCT.	NOV	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACION RELEVANTE/ PROBLEMAS	ALERTAS
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela.		Evento	1,695	53	108	115	168	218	249	120	173	137	40	292	1,673	99%		


Licda. Karyn Denis, MSc.
 Dirección en Funciones
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor
 -DIACO-