MINISTERIO DE ECONOMÍA MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025

IETIVO OPERATIVO Promover la calidad en los hieracy servicios para suififacción del consumidor. SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) RELIGIO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) RELIGIO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL L(Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025) SULTADO INSTITUCIONAL REGIONAL		No. Econon		Salara A action of the salara			TEBCIO	INTERN	5	1	
	TIVO OPERAT	SI OIL	Promover la calidad en los bi	enes y servicios para satisfacción d	el consumi	dor.			1 188		6
PRODUCTO idores beneficiados vicios de asistencia, ón y educación sobre chos y obligaciones	5		Para el 2025, se ha incremen (Línea base de 40,377 en 201	tado en 42.0 puntos porcentuales el 9 a 57,432 en 2025)	l número d	e consumid	ores y usuu	arios atend	7	los sobre su	los sobre sus derechos y o
ción PRODUCTO Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones	NDI	CADOR	Tasa de atención de los derec	hos y obligaciones del consumidor.							
Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación adores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitadas en servicios persona 23,787 4,006 Personas capacitadas en servicios persona 23,787 579 Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de control Autorización de libro de quejas Resolución de untorización de contratos de contratos de adhesión Persona 15,000 3,427 Resolución de untorización de contratos de medición de Entidad 400 18 Calibración de control de contratos de medición Entidad 2,196 368	4cci	in	Educar, informar y defender congreso de la República y su usuarios, establecer las infra	los derechos de los consumidores y 1 Reglamento AG. No. 777-2003, la cciones, sanciones y los procedimie	usuarios, cual tiene ntos aplica	aplicando l por objeto bles en dicl	a Ley de P promover, ha materia.	rotección o divulgar y	22	Consumido efender los	Consumidor y Usuario, L efender los derechos de lo
Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitadas en servicios persona 23,787 4,006 Personas capacitadas en servicios persona 23,787 579 Personas capacitadas en servicios persona 23,787 579 Empresas beneficiadas con obligaciones de autorización de instrumentos de control Autorización de libro de quejas Entidad 10,000 627 Resolución de autorización de certificados de Calificación de instrumentos de medición Entidad 2,196 368 Verificación de instrumentos de medición Entidad 2,196 368	Activ	idad	Servicios de Asistencia, Prote	ección y Educación al Consumidor.					200 A		
Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones Consumidores y usuarios capacitadas capacitadas Consumidores y usuarios capacitadas Consumidores y usuarios capacitadas Consumidores y usuarios capacitadas Consumidores y usuarios capacitadas Personas capacitadas Consumidores y ensonas capacitadas Personas capacitadas en servicios persona 23,787 579 Asesorias técnicas sobre derechos y Persona 15,000 0 Instrumentos de autorización de instrumentos de quejas Resolución de autorización de contratos Resolución de autorización de contratos de medición le Entidad 10,000 627 Resolución de instrumentos de medición le Entidad 2,196 368	No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META	ENERO	FEBRERO		AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE	AVANCE **AVANCE ICUMULADO ACUMULADO ENERO- ENERO- DICIEMBRE DICIEMBRE
usuarios erechos y Persona de certificados de Calibración de instrumentos de medición de persona capacitadas en servicios Persona 23,787 579 2,045 Personas capacitadas en servicios Persona 7,020 0 0 0 ancieros persona con cobligaciones de certificados de Calibración de certificados de Calibración de instrumentos de medición de Entidad 2,196 368 8		Consumidores beneficiados con servicios de asistencia, protección y educación sobre sus derechos y obligaciones			Persona	57,432	4,323	8,083		12,406	12,406 22%
Personas capacitadas en servicios Persona 23,787 579 2,045 Personas capacitadas en servicios Persona 7,020 0 0 financieros Assesorías técnicas sobre derechos y Persona 15,000 3,427 5,104 das con obligaciones Entidad 12,596 1,013 1,173 Autorización de libro de quejas Entidad 10,000 627 1,084 Resolución de autorización de contratos de adhesión Perificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición Entidad 2,196 368 8			es y sobre dere		Persona	45,807	4,006	7,149	1	11,155	1,155 24%
Personas capacitadas en servicios financieros Asesorías técnicas sobre derechos y Persona 15,000 3,427 5,104 das con obligaciones Autorización de libro de quejas Resolución de autorización de contratos de adhesión Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición Entidad 2,196 368 8				Personas capacitadas	Persona	23,787	579	2,045	2	2,624	,624 11%
Asesorías técnicas sobre derechos y Persona 15,000 3,427 5,104 obligaciones das con rización de Entidad 12,596 1,013 1,173 Autorización de libro de quejas Entidad 10,000 627 1,084 Resolución de autorización de contratos de adhesión Entidad 400 18 81 Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición Entidad 2,196 368 8				capacitadas en	Persona	7,020	0	0		0	0 0%
das con rización de Entidad 12,596 1,013 1,173 Autorización de libro de quejas Entidad 10,000 627 1,084 Resolución de autorización de contratos de adhesión Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición Entidad 2,196 368 8				écnicas sobre derechos	Persona	15,000	3,427	5,104	_	8,531	8,531 57%
ción de libro de quejas Entidad 10,000 627 1,084 ón de autorización de contratos Entidad 400 18 81 ción de certificados de contratos de instrumentos de medición Entidad 2,196 368 8		is a second	das rización		Entidad	12,596	1,013	1,173		2,186	2,186 17%
ón de autorización de contratos Entidad 400 18 ión de certificados de ión de instrumentos de medición Entidad 2,196 368				Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	627	1,084		1,711	1,711 17%
ción de certificados de lión de instrumentos de medición Entidad 2,196 368				Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81		99	99 25%
				Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje		2,196	368	8		376	376 17%

	2 par obl	Actividad	Acción											No.
	Supervisión a proveedores para el cumplimiento de sus obligaciones	nd												PRODUCTO
Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Servicios de Supervisión del Comercio Interno.	Verificación y vigilancia de las o consumidor Decreto 6-2003 y su							Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo			Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas	SUBPRODUCTO
		omercio Interno.	Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos enmarcados en la Ley de prote 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.	Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Resoluciones de dirección e informes	Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Feria de Educación Financiera	Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión		Resolución de quejas de servicios financieros	Resolución de quejas de distintas actividades económicas		ACCIONES
Evento	Evento		beneficio de nto al proce	Documento	Documento	Evento	Evento	Evento	Registro	Persona	Persona	Persona	Persona	UNIDAD DE MEDIDA
67,234	68,572		los consun so de aprob	110,347	950	1,200	1	750	14,800	3,174	4,526	3,925	8,451	META
2,428	2,451		tidores y us ación de la	3,861	1111	109	0	=	1,516	0	88	229	317	ENERO
6,626	6,720		uarios guat Ley de Crea	8,605	224	124	0	42	1,465	411	135	388	523	FEBRERO
9,054	9,171		emaltecos enm ción de la Pro	12,466	335	233	0	53	2,981	411	223	617	840	AVANCE ACUMULADO ENERO- DICIEMBRE
13%	13%		arcados en la curaduría del	11%	35%	19%	0%	7%	20%	13%	5%	16%	10%	*AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE
			de los consumidores y usuarios guatemaltecos enmarcados en la Ley de protección al ceso de aprobación de la Ley de Creación de la Procuraduria del Consumidor.											INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS

No. PRODUCTO comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela Supervisión a proveedores que SUBPRODUCTO ACCIONES UNIDAD DE MEDIDA Evento META 1,338 ENERO 23 FEBRERO 94 AVANCE
ACUMULADO
ENERODICIEMBRE 117 ACUMULADO % AVANCE DICIEMBRE ENERO -9% RELEVANTE/ALERTAS/ INFORMACIÓN PROBLEMAS

Leda. Claudia Jeannette Zeta Lam
Jefe
Departamento de Desarrollo Institucional
DIACO
Ministerio de Economía

