MINISTERIO DE ECONOMÍA
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025

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 2025, se ha incrementado en 42.0 puntos porcentuales el número de consumidores y usuarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones (Línea base de 40,377 en 2019 a 57,432 en 2025)***
INDICADOR	***Tasa de 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 INICIAL	ENERO	FEBRERO	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**	**57,432**	**4,323**	**8,083**	**12,406**	**22%**	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	**45,807**	**4,006**	**7,149**	**11,155**	**24%**	
			Personas capacitadas	Persona	23,787	579	2,045	2,624	**11%**	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	7,020	0	0	0	**0%**	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	15,000	3,427	5,104	8,531	**57%**	
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	**12,596**	**1,013**	**1,173**	**2,186**	**17%**	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,000	627	1,084	1,711	**17%**	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81	99	**25%**	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,196	368	8	376	**17%**	

No.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META INICIAL	ENERO	FEBRERO	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	**8,451**	**317**	**523**	**840**	**10%**	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	3,925	229	388	617	**16%**	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	4,526	88	135	223	**5%**	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	**3,174**	**0**	**411**	**411**	**13%**	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	14,800	1,516	1,465	2,981	**20%**	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	42	53	**7%**	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	**0%**	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,200	109	124	233	**19%**	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	111	224	335	**35%**	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	3,861	8,605	12,466	**11%**	
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**	**68,572**	**2,451**	**6,720**	**9,171**	**13%**	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	**67,234**	**2,428**	**6,626**	**9,054**	**13%**	

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

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

Lcda. Claudia [illegible] Donis Sáenz, MSc.
Directora
Dirección de Atención y Servicio al Consumidor-DIACO-
Ministerio de Economía