

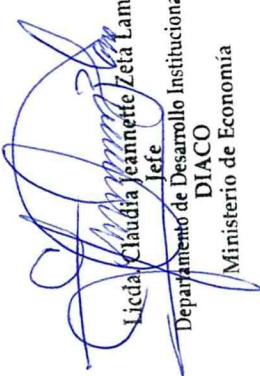
MINISTERIO DE ECONOMÍA
MATRIZ DE PLANIFICACIÓN, POA 2025

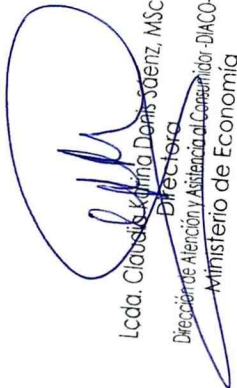
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO

Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.																	
OBJETIVO OPERATIVO		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)															
RESULTADO INSTITUCIONAL																	
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 VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	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	62,313	4,323	8,083	8,520	4,606	8,694	6,582	7,530	8,448	894	57,680	93%	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	49,163	4,006	7,149	7,609	4,088	7,592	5,983	6,110	6,622	0	49,159	100%	Debido a que ya se alcanzó el 100% de ejecución de las metas físicas del Subproducto, no es posible el ingreso de todos los beneficiarios reportados por los Departamentos que están vinculados con el mismo; razón por la cual, la información pendiente será reportada en el POA del mes de octubre. No estás demás indicar, que ya iniciaron las gestiones respectivas para solicitar el incremento de la meta física de este subproducto.
			Personas capacitadas	Persona	23,787	579	2,045	3,343	1,263	3,044	2,198	2,309	3,083	0	17,864	75%	
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	4,999	0	0	681	347	1,516	215	424	2,463	0	5,646	113%	
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	20,377	3,427	5,104	3,585	2,478	3,032	3,570	3,377	1,076	0	25,649	126%	

Nº	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	% AVANCE ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE	INFORMACIÓN RELEVANTE/ALERTAS/ PROBLEMAS
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	13,502	1,013	1,173	1,017	774	991	1,262	840	1,038	1,075	9,183	68%	
			Autorización de libro de quejas	Entidad	10,500	627	1,084	973	727	932	1,230	805	1,004	1,035	8,417	80%	
			Resolución de autorización de contratos de adhesión	Entidad	400	18	81	44	44	41	29	30	34	40	361	90%	
			Verificación de certificados de Calibración de instrumentos de medición y pesaje	Entidad	2,602	368	8	0	3	18	3	5	0	0	405	16%	
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	7,145	317	523	438	390	551	559	999	1,288	782	5,847	82%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	3,925	229	388	363	257	463	428	946	1,219	754	5,047	129%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	3,220	88	135	75	133	88	131	53	69	28	800	25%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	6,005	0	411	473	128	551	40	421	538	112	2,674	45%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	13,767	1,516	1,465	1,121	931	1,307	1,374	1,000	1,493	1,622	11,829	86%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	750	11	42	61	38	40	45	45	8	3	293	39%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	100%	

Nº.	PRODUCTO	SUBPRODUCTO	ACCIONES	UNIDAD DE MEDIDA	META VIGENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	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	1,200	109	124	85	112	90	130	138	123	140	1,051	88%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	111	224	290	304	364	378	286	233	213	2,403	253%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	3,861	8,605	18,760	6,361	15,567	10,836	6,718	30,569	546	101,823	92%	
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	75,610	2,451	6,720	5,505	4,898	5,285	7,004	5,681	6,134	6,119	49,797	66%	
	Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan			Evento	74,185	2,428	6,626	5,463	4,801	5,222	6,899	5,598	6,031	6,019	49,087	66%	
	Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela			Evento	1,425	23	94	42	97	63	105	83	103	100	710	50%	


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


 Licda. Claudia Karina Doris Soenz, MSc.
 Directora
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO
 Ministerio de Economía