

ENTIDAD Y UNIDAD EJECUTORA:

Ministerio de Economía / 106 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-

DIRECCION:

7a. Avenida 7-61 Zona 4, Edificio del Registro Mercantil, Tercer Nivel, Guatemala, Guatemala

HORARIO DE ATENCIÓN:

08:00 a 16:00 Horas

TELEFONO:

2501-9898

DIRECTORA EN FUNCIONES:

Leda. Maria Mercedes Mora Argueta

ENCARGADO DE ACTUALIZACION:

Leda. Claudia Jeannette Zeta Lam

FECHA DE ACTUALIZACION:

30 de Septiembre de 2026

CORRESPONDE AL MES DE:

Septiembre 2026

ARTICULO 10. Numeral 5: Matriz de Planificación -POA-

MINISTERIO DE ECONOMIA

MATRIZ DE PLANIFICACION, POA 2026

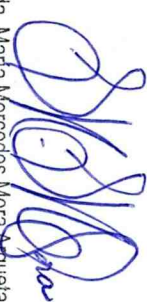
PROGRAMA 15: ASISTENCIA Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y SUPERVISIÓN DEL COMERCIO INTERNO

OBJETIVO OPERATIVO	Promover la calidad en los bienes y servicios para satisfacción del consumidor.																		
RESULTADO INSTITUCIONAL	Para el 2030, se ha incrementado en 150 puntos porcentuales el número de consumidores, usuarios y beneficiarios atendidos sobre sus derechos y obligaciones. (Línea base de 59,385 en 2024 a 68,293 en 2030).																		
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 Republica 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	61,460	5,577	6,255	7,827	12,507	8,338	7,458	1,661	4,611	2,610	56,844	92%	En el mes septiembre se reporta parcialmente ejecución de metas, debido a que fueron aprobadas dos modificaciones presupuestarias que modifican metas, aun se encuentran en proceso de aprobación modificaciones presupuestarias que generan modificación de metas físicas, lo cual no permite ingreso de ejecución en el SIGES.	
		Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones		Persona	46,895	4,512	5,103	7,153	11,728	7,366	6,475	547	0	2,083	44,967	96%			
			Personas capacitadas	Persona	23,787	462	1,243	2,400	7,871	3,416	2,197	423	0	716	18,728	79%			
			Personas capacitadas en servicios financieros	Persona	5,596	0	0	211	45	79	57	124	0	0	516	9%			
			Asesorías técnicas sobre derechos y obligaciones	Persona	17,512	4,050	3,860	4,542	3,812	3,871	4,221	0	0	1,367	25,723	147%			
		Empresas beneficiadas con resoluciones de autorización de instrumentos de control		Entidad	18,390	905	1,501	1,239	1,138	1,518	1,213	1,247	1,195	1,274	11,230	61%			
				Entidad	13,958	780	1,363	1,030	830	995	969	932	864	977	8,740	63%			
				Entidad	643	34	42	36	34	75	67	66	79	41	474	74%			
				Entidad	3,789	91	96	173	274	448	177	249	252	256	2,016	53%			

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
		Consumidores y usuarios beneficiados con servicios de atención y resolución de quejas		Persona	7,340	861	567	415	408	497	533	362	482	527	4,652	63%	
			Resolución de quejas de distintas actividades económicas	Persona	4,573	732	503	382	364	445	490	325	352	487	4,080	89%	
			Resolución de quejas de servicios financieros	Persona	2,767	129	64	33	44	52	43	37	130	40	572	21%	
		Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo		Persona	7,225	204	585	259	371	475	450	752	4,129	0	7,225	100%	
			Registro y base de datos de quejas recibidas y recepción de expedientes de instrumentos de mediación y pesaje y contratos de Adhesión	Registro	14,812	726	904	1,305	960	983	1,280	1,121	1,178	1,569	10,026	68%	
			Eventos de promoción de los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores	Evento	725	14	22	44	78	44	45	14	5	10	276	38%	
			Feria de Educación Financiera	Evento	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	100%	
			Población orientada a través de la información brindada a los medios de comunicación de las acciones de DIACO.	Evento	1,200	58	97	117	101	209	173	104	129	165	1,153	96%	
			Resoluciones de dirección e informes	Documento	950	100	182	217	265	151	313	200	150	152	1,730	182%	
			Reproducción y distribución de material educativo-informativo	Documento	110,347	1,516	5,692	13,950	11,865	9,528	8,298	5,132	19,597	2,083	77,661	70%	
Acción Verificación y vigilancia de las obligaciones de los proveedores para beneficio de los consumidores y usuarios guatemaltecos emmarcados 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	94,139	5,654	8,112	6,486	9,542	8,050	10,868	8,103	9,608	8,162	74,585	79%	
		Supervisión a proveedores que informan y publican sus productos y servicios que comercializan		Evento	93,208	5,633	8,062	6,396	9,413	7,933	10,733	8,074	9,497	8,111	73,852	79%	
		Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela		Evento	931	21	50	90	129	117	135	29	111	51	733	79%	



Lida Claudia Jeanette Zeta Lam
 Jefe
 Departamento de Desarrollo Institucional
 DIACO
 Ministerio de Economía



Lda. María Mercedes Mora Arqueña
 Directora en funciones
 Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor - DIACO
 Ministerio de Economía