**Informe Estadístico**

**OCTUBRE 2022**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 519 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 63% fueron contra comercios; el 8% por telefonía; el 6% por servicio de agua y el 23% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido 7,186 quejas; 6,450 en la Sede Central y 736 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero – Octubre 2022**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



#### Documentación y Resolución de Quejas

En octubre se documentaron 301 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 221 quejas y en Sedes Departamentales 80 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 4,146 quejas; 3,410 en la Sede Central y 736 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Octubre 2022**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En octubre se resolvieron 266 quejas: 22 por mediación y 244 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 201; y en las Sedes Departamentales 65. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,487 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Resolución de Quejas**



Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

En lo que va del año 2022, se han resuelto 3,533 quejas; 658 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,875 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,802; y en las Sedes Departamentales 731. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 20,118 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Octubre 2022**



Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

**Gráfico 2**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de diecinueve millones setecientos catorce mil setenta y cinco quetzales con ochenta y ocho centavos (Q.19,714,075.88). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.17,154,581.04 y las Sedes Departamentales Q.2,559,494.84, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**





Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

**Gráfico 3**



**Personas capacitadas, Capacitaciones impartidas y material educativo-informativo distribuido**

En octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 19 capacitaciones: A estudiantes del Centro Universitario de Oriente CONURI; Personal del Registro de Información Catastral -RIC-; Universidad Panamericana; Academia de Mujeres Emprendedoras -AWE-; Personal de la Gobernación Departamental de Jalapa; A los COMUDES y personal de la Municipalidad de San Carlos Sija, Quetzaltenango; A estudiantes del Centro Universitario de Suroriente de Jalapa -CONSURORI-; A personal de Beauty Dipo; asistiendo 563 personas y se distribuyeron 390 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 67 capacitaciones, asistieron 800 personas y se distribuyeron 3,976 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han realizado 943 capacitaciones de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 17,448 personas, asimismo, se distribuyeron 79,158 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Capacitaciones Presenciales/Virtuales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Octubre 2022**

 

 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, en el mes de octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 1 conferencias, participando 66 personas, con temas de información en materia de consumo a través de plataformas digitales, en el mes reportado las Sedes Departamentales, realizaron 2 conferencias virtuales, participando 214 personas; como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

**Conferencias Virtuales, y Asistentes**

 

 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han realizado 65 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios informando sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 2,616 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Octubre 2022**



 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

#### Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En octubre se autorizaron 996 libros de quejas, 563 en la Sede Central y 433 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 43 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 13 en la Sede Central y 30 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 250 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 12**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

 

 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han autorizado 10,258 libros de quejas; 6,009 en la Sede Central y 4,249 en las Sedes Departamentales, se han recibido 580 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 243 en la Sede Central y 337 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,123 expedientes.

**Cuadro 13**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**

**Enero – Octubre**



 Fuente: Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y Sedes Departamentales

**Gráfico 4**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de octubre en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

En el marco de este plan, en octubre se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustible**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**







Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**







Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

En octubre se impusieron sanciones por el Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**

 

 Fuente: Departamento Legal

En octubre, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

 **Cuadro 19**

**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**

**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**



Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia