**Informe Estadístico**

**ABRIL 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 821 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 41% fueron contra comercios; el 12% por servicio de cable; el 8% por servicio de agua y construcciones/inmobiliarias; y el 31% 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 3,076 quejas; 2,693 en la Sede Central y 383 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Abril 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

Documentación y Resolución de Quejas

En abril se documentaron 338 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 254 quejas y en Sedes Departamentales 84 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 1,676 quejas; 1,293 en la Sede Central y 383 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Abril 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En abril se resolvieron 274 quejas: 48 por mediación y 226 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 200; y en las Sedes Departamentales 74. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,664 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

**3**

En lo que va del año 2023, se han resuelto 1,203 quejas; 172 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,031 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 874; y en las Sedes Departamentales 329. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 7,041 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Abril 2023**



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 cinco millones veinticuatro mil novecientos once quetzales con ochenta centavos (Q.5,024,911.80). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.3,775,560.03. y las Sedes Departamentales Q.1,249,351.77, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**4**

**Cuadro 7**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

**Gráfico 3**



**5**

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

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 38 conferencias presenciales a: 1) A alumnos de escuelas de nivel primario (30); 2) A Municipalidad de San José Pinula (4 grupos); 3) A inquilinos del Comercial Meta mercado Mixco; 4) A colaboradores del Sanatorio Hermano Pedro; 5) A colaboradores de la empresa denominada Conectividad; 6) En el Foro para la transformación departamental de Escuintla; y 5 conferencias virtuales: 1) A personal de servicio al cliente del Centro Médico (4 grupos); y 2) A estudiantes de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; asistiendo 2,131 personas y se distribuyeron 12,222 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 36 conferencias, asistieron 1,111 personas y se distribuyeron 2,283 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

**Conferencias, 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 289 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 10,138 personas, asimismo, se distribuyeron 50,109 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Abril 2023**

 

 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, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**6**

**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 3 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 226 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias Virtuales y Asistentes**

**Enero – Abril 2023**

####

 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 abril se autorizaron 889 libros de quejas, 500 en la Sede Central y 389 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 59 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 26 en la Sede Central y 33 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 201 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

**7**

En lo que va del año, se han autorizado 3,985 libros de quejas; 2,235 en la Sede Central y 1,750 en las Sedes Departamentales, se han recibido 213 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 63 en la Sede Central y 150 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 751 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Abril 2023**



 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 abril en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**8**

**Cuadro 14**

**Verificaciones**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**9**

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**10**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**11**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**12**

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

En abril, 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

**13**

**11**