

Informe Estadístico

AGOSTO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 646 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por telefonía; el 4% por energía eléctrica y por bancos; y el 23% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	288	39	327	51%
Almacenes	55	0	55	9%
Colegios y Universidades	12	1	13	2%
Telefonía	52	5	57	9%
Servicio de Agua	7	1	8	1%
Construcciones/Inmobiliarias	14	1	15	2%
Energía Eléctrica	10	17	27	4%
Tiempos compartidos	17	1	18	3%
Cafeterías y Otros	13	0	13	2%
Bancos	24	2	26	4%
Servicio de Cable	17	0	17	3%
Combustible	9	1	10	2%
Hospitales	7	0	7	1%
Tarjetas de Crédito	6	0	6	1%
Transporte	9	0	9	1%
Canasta Básica	9	0	9	1%
Aseguradoras	5	1	6	1%
Escuelas e Institutos	0	1	1	0%
Hotelería	4	0	4	1%
Casas de empeño	1	0	1	0%
Taller	0	0	0	0%
Prestamos	7	0	7	1%
Distribuidora de Gas	1	0	1	0%
Financieras	0	2	2	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Servicio de Internet	1	1	2	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español		0	0	0%
Asociación Civil	2	0	2	0%
TOTAL	573	73	646	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

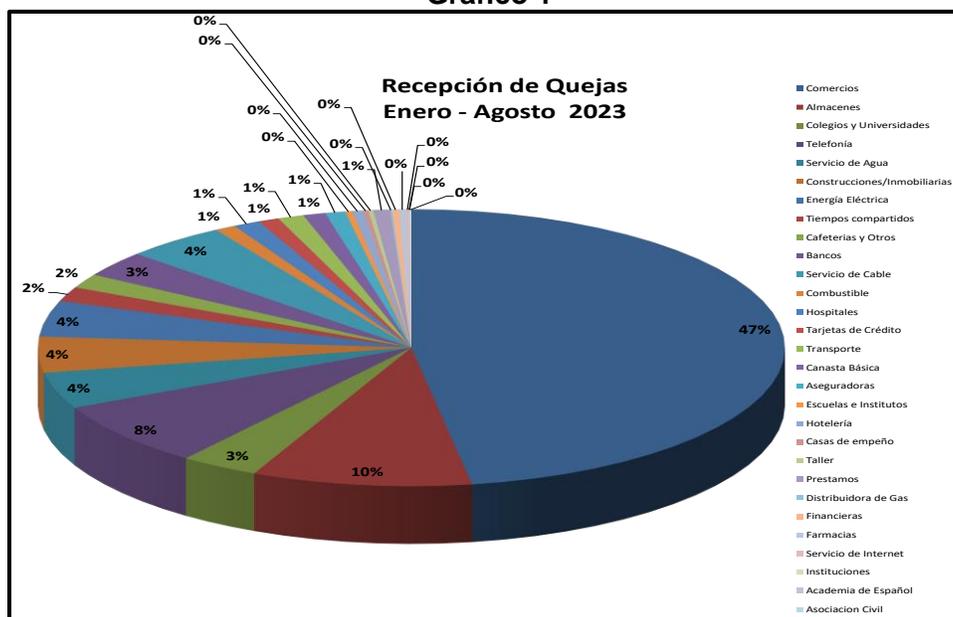
En lo que va del año, se han recibido 5,806 quejas; 5,066 en la Sede Central y 740 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Agosto 2023

ACTIVIDAD	OFICINAS CENTRALES	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-AGOSTO	PORCENTAJE
Comercios	2,328	424	2,752	47%
Almacenes	552	0	552	10%
Colegios y Universidades	175	22	197	3%
Telefonía	411	28	439	8%
Servicio de Agua	221	25	246	4%
Construcciones/Inmobiliarias	231	12	243	4%
Energía Eléctrica	88	155	243	4%
Tiempos compartidos	97	2	99	2%
Cafeterías y Otros	96	0	96	2%
Bancos	141	34	175	3%
Servicio de Cable	253	1	254	4%
Combustible	52	1	53	1%
Hospitales	66	1	67	1%
Tarjetas de Crédito	51	2	53	1%
Transporte	63	2	65	1%
Canasta Básica	56	0	56	1%
Aseguradoras	48	3	51	1%
Escuelas e Institutos	14	3	17	0%
Hotelería	28	0	28	0%
Casas de empeño	13	0	13	0%
Taller	12	0	12	0%
Prestamos	42	0	42	1%
Distribuidora de Gas	4	1	5	0%
Financieras	0	18	18	0%
Farmacias	16	0	16	0%
Servicio de Internet	3	6	9	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	4	0	4	0%
TOTAL	5,066	740	5,806	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En agosto se documentaron 579 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 506 quejas y en Sedes Departamentales 73 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES		TOTAL
Quejas Documentadas	506		73	579

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,679 quejas; 2,939 en la Sede Central y 740 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Agosto 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES		TOTAL
Quejas Documentadas	2,939		740	3,679

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En agosto se resolvieron 452 quejas: 101 por mediación y 351 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 350; y en las Sedes Departamentales 102. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,525 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	49			52	101
Conciliaciones	235	61	5	50	351
	284	61	5	102	452
Asesorías y Consultas	1,525				1,525
Total	1,525				1,525

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

En lo que va del año 2023, se han resuelto 2,629 quejas; 423 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,206 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,992; y en las Sedes Departamentales 637. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 13,225 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Agosto 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	213			210	423
Conciliaciones	1387	360	32	427	2,206
Total	1,600	360	32	637	2,629
Asesorías y Consultas	13,225				13,225
TOTAL	13,225				13,225

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 catorce millones quinientos cincuenta y siete mil ciento noventa quetzales con diecisiete centavos (Q.14,557,190.17). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.11,460,655.56 y las Sedes Departamentales Q.3,096,534.61, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

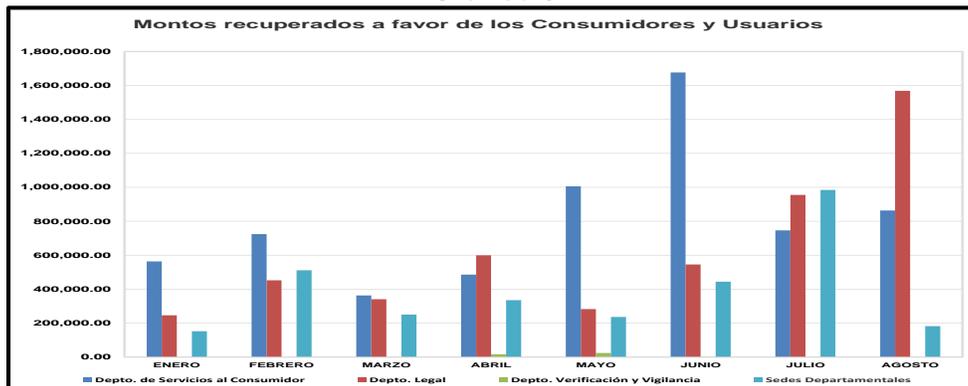
**Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

	Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero						
Reembolso monetario	184,756.39	144,199.50	0.00	328,955.89	65,179.03	394,134.92
Restitución del Bien/Servicio	91,307.49	97,027.61	0.00	188,335.10	84,369.80	272,704.90
Rescisión de contratos	287,602.40	5,000.00	0.00	292,602.40	2,995.00	295,597.40
ENERO	563,666.28	246,227.11	0.00	809,893.39	152,543.83	962,437.22
Febrero						
Reembolso monetario	558,564.91	124,858.28	0.00	683,423.19	102,312.46	785,735.65
Restitución de bienes	115,018.88	280,325.29	0.00	395,344.17	406,248.69	801,592.86
Rescisión de contratos	50,570.00	47,088.00	0.00	97,658.00	2,993.77	100,651.77
FEBRERO	724,153.79	452,271.57	0.00	1,176,425.36	511,554.92	1,687,980.28
Marzo						
Reembolso monetario	308,415.67	152,469.29	0.00	460,884.96	60,145.41	521,030.37
Restitución de bienes	41,991.24	124,764.00	0.00	166,755.24	190,101.12	356,856.36
Rescisión de contratos	12,870.00	63,499.74	0.00	76,369.74	0.00	76,369.74
MARZO	363,276.91	340,733.03	0.00	704,009.94	250,246.53	954,256.47
Abril						
Reembolso monetario	340,296.10	252,440.36	0.00	592,736.46	71,974.12	664,710.58
Restitución de bienes	96,374.40	346,013.48	0.00	442,387.88	227,026.31	669,414.19
Rescisión de contratos	49,000.00	1,107.00	0.00	50,107.00	36,006.06	86,113.06
ABRIL	485,670.50	599,560.84	0.00	1,085,231.34	335,006.49	1,420,237.83
Mayo						
Reembolso monetario	587,047.60	69,635.53	16,615.00	673,298.13	145,668.90	818,967.03
Restitución de bienes	199,502.08	211,871.72	0.00	411,373.80	86,093.04	497,466.84
Rescisión de contratos	219,300.40	1,293.85	0.00	220,594.25	4,486.00	225,080.25
MAYO	1,005,850.08	282,801.10	16,615.00	1,305,266.18	236,247.94	1,541,514.12
Junio						
Reembolso monetario	1,383,650.12	409,419.30	0.00	1,793,069.42	66,864.42	1,859,933.84
Restitución de bienes	105,286.19	109,932.19	23,992.00	239,210.38	310,588.58	549,798.96
Rescisión de contratos	187,600.00	26,000.00	0.00	213,600.00	66,693.22	280,293.22
JUNIO	1,676,536.31	545,351.49	23,992.00	2,245,879.80	444,146.22	2,690,026.02
Julio						
Reembolso monetario	223,250.35	367,033.13	800.00	591,083.48	100,352.44	691,435.92
Restitución de bienes	352,880.43	587,856.47	0.00	940,736.90	869,588.40	1,810,325.30
Rescisión de contratos	170,387.25	0.00	0.00	170,387.25	14,409.00	184,796.25
JULIO	746,518.03	954,889.60	800.00	1,702,207.63	984,349.84	2,686,557.47
Agosto						
Reembolso monetario	627,244.04	265,693.14	0.00	892,937.18	88,625.40	981,562.58
Restitución de bienes	176,427.71	1,271,613.03	0.00	1,448,040.74	84,813.44	1,532,854.18
Rescisión de contratos	59,669.00	31,095.00	0.00	90,764.00	9,000.00	99,764.00
AGOSTO	863,340.75	1,568,401.17	0.00	2,431,741.92	182,438.84	2,614,180.76
TOTAL	6,429,012.65	4,990,235.91	41,407.00	11,460,655.56	3,096,534.61	14,557,190.17

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



Gráfico 3



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En agosto, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 30 conferencias presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento de la Dirección de Municipal de Mixco; 2) A estudiantes de primaria de la Escuela Oficial Mixta Santa Luisa (3 Grupos); 3) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica El Esfuerzo (3 Grupos); 4) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica El Granizo (2 Grupos); 5) A estudiantes de primaria de la Escuela Oficial Urbana Mixta Andrés Gilberto Cuxil Toc (4 Grupos); 6) A estudiantes de primaria de la Escuela Oficial Urbana Mixta República de Venezuela (4 Grupos); 7) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica Miguel García Granados (3 Grupos); 8) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica El Tablón (2 Grupos); 9) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica Tele-Secundaria Villa Lobos Norte (2 Grupos); 10) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica Tele-Secundaria Santa Inés (2 Grupos); 11) A estudiantes del Instituto Nacional de Educación Básica Tele-Secundaria Gerona (2 Grupos); 12) A estudiantes de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente - CUNORI- Chiquimula; y 13) Foro Departamental para la Transformación Económica, Quetzaltenango; asistiendo 1,038 personas y se distribuyeron 4,911 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 43 conferencias, asistieron 1,881 personas y se distribuyeron 5,624 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	30	43	73
Asistentes a conferencias	1,038	1,881	2,919
Material Distribuido	4,911	5,624	10,535

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

En lo que va del año, se han realizado 506 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 18,422 personas, asimismo, se distribuyeron 80,102 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Agosto 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	111	395	506
Asistentes a conferencias	5,569	12,853	18,422
Material Distribuido	51,664	28,438	80,102

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 reportó una conferencia en materia de consumo, participando 90 personas; en lo que respecta a las sedes Departamentales, no reportaron en el presente mes la realización conferencias virtuales en materia de consumo; como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	1	0	1
Participantes	90	0	90

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

En lo que va del año, se han realizado 10 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 656 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Agosto 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	8	2	10
Participantes	550	106	656

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 agosto se autorizaron 975 libros de quejas, 562 en la Sede Central y 413 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 48 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 23 en la Sede Central y 25 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, no se recibieron expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 12
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	562	413	975
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	23	25	48
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	0	0	0

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

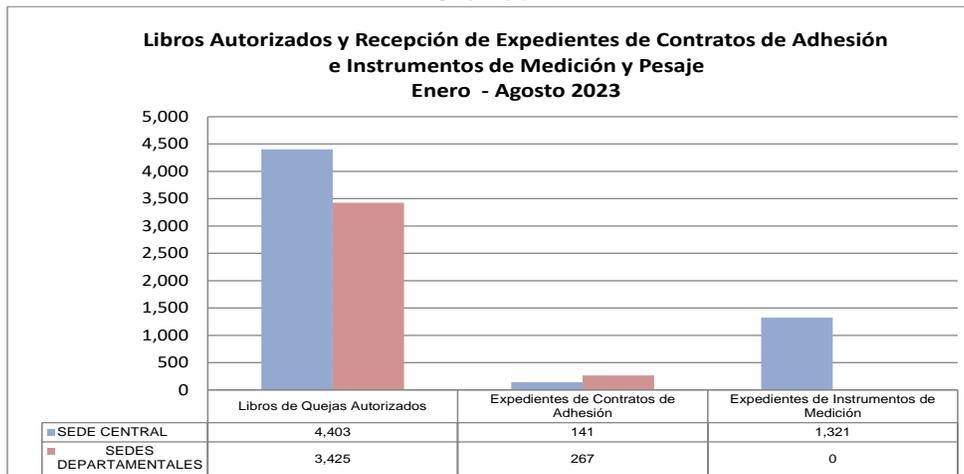
En lo que va del año, se han autorizado 7,828 libros de quejas; 4,403 en la Sede Central y 3,425 en las Sedes Departamentales, se han recibido 408 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 141 en la Sede Central y 267 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,321 expedientes.

Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Agosto 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,403	3,425	7,828
Expedientes de Contratos de Adhesión	141	267	408
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,321	0	1,321

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

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Tenencia del Libros de quejas	1,239	9,261
Exhibición de Precios	278	1,898
Etiquetado General de Productos	511	5,108
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	146	1,660
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	13	596
Plantas y Expendios de Gas	7	280
Publicidad Engañosa	98	359
Precios de Canasta Básica	1,233	10,477
Monitoreos de otros productos	786	5,547
Precios de Combustibles	711	5,228
Precios de Gas Propano	424	4,507
Colegios	3	248
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

Cuadro 15
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	94	0	0	359	3	94
FEBRERO	GUATEMALA, SAN MARCOS, BAJA VERAPAZ Y JALAPA	106	0	0	896	2	106
MARZO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	46	0	0	393	2	46
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	81	5	4	637	6	81
MAYO	GUATEMALA Y SUCHITEPEQUEZ	85	1	2	684	5	85
JUNIO	GUATEMALA, SOLOLA, TOTONICAPAN, RETALHULEU Y ZACAPA	104	3	3	747	4	104
JULIO	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, EL PROGRESO, HUEHUETENANGO Y JUTIAPA	67	1	1	539	1	67
AGOSTO	GUATEMALA, SAN MARCOS, QUICHE Y BAJA VERAPAZ	13	0	0	77	1	13
TOTAL		596	10	10	4,332	24	596

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ENERO	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X			
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	QUETZALTENANGO	CANTEL	GAS UNICO	1		0			X		X		
			MINIPLANTA SHALON	1		0			X		X		
		QUETZALTENANGO	MIPGAS	1		0			X		X		
			GAS METROPOLITANO	1		0			X		X		
	SALCAJA	GAS ZETA	1		0			X		X			
		GAS ZETA	1		0			X		X			
	GUATEMALA	ZONA 12	GAS UNICO	1		0			X		X		
			TROPIGAS	1		0			X		X		
		ZONA 18	TROPIGAS	1		0			X		X		
			TRINIDAD	1		0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	GAS UNICO	1		0			X		X		
			TROPIGAS	1		0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1		TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1		MAC GAS	0			X		X		
TOTAL		16											
FEBRERO	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO	20	X		X		X			
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
		VILLA NUEVA	1	OEVAL	0			X		X			
	CHIMALTENANGO	ZETA GAS	1		0			X		X			
		ZETA GAS	1		20	X		X		X			
	ESCUINTLA	EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X			
		ESCUINTLA	1	TROPIGAS	20	X		X		X			
TOTAL		7											



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MARZO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
		ZONA 18	1	LATIN GAS-DAGAS	20	X		X		X			
			1	TROPIGAS	20	X		X		X			
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	ZETA GAS	0			X		X			
	SANTA ROSA	SANTA ROSA	1	ECOGAS	0			X		X			
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X			
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X			
			1	QUETZALTENANGO	15	X		X		X			
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X			
			1	MPGAS	0			X		X			
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X			
			1	JEHOGAS	2	X		X		X			
	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	10	X		X		X				
	SUCHITEPEQUEZ	MAZATENANGO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	5	X		X		X			
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X			
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X			
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	TROPIGAS	2	X		X		X			
		AYUTLA	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X			
			1	ALTO GAS	0			X		X			
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X			
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	ZETA GAS	13	X		X		X			
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X			
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X			
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X			
			1	LATIN GAS-DAGAS	6	X		X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X			
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	ZETA GAS	6	X		X		X			
TOTAL			33										
ABRIL	GUATEMALA	VILLA CANALES	1	RAPIGAS	8	X		X		X			
		VILLA NUEVA	1	32 GAS	21	X		X		X			
			1	GAS ZETA	20	X		X		X			
		MIXCO	ZONA 15	1	ORWAL	20	X		X		X		
				1	TROPIGAS	5	X		X		X		
				1	MACGAS	5	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	GAS LA CEIBA	15	X		X		X			
			1	TOTAL GAS	0			X		X			
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN AC.	1	GAS MILPAS ALTAS	0			X		X			
			1	TROPIGAS	0			X		X			
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	LATINGAS	0			X		X			
			1	RAPIGAS	0			X		X			
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	2	X		X		X			
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X			
		CANTEL	1	JEHOGAS	4	X		X		X		X	
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X			
			1	GAS UNICO	20	X		X		X			
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X			
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	MPGAS	6	X		X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
	RETALHULEU	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO METROPOLITANO	6	X		X		X			
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X			
	SAN MARCOS	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	13	X		X		X			
			1	GAS ZETA	13	X		X		X			
			1	ALTO GAS	4	X		X		X			
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	ZETA GAS	13	X		X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
			1	GAS ZETA	7	X		X		X			
	ZACAPA	MORALES	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X			
1			RIO HONDO	20	X		X		X				
1			ESTANZUELA	10	X		X		X				
CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X				
		1	QUETZALTEPEQUE	6	X		X		X				
JALAPA	JALAPA	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X				
JUTIAPA	PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X				
TOTAL			42										



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MAYO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X			
		ZONA 12	1	DAGAS	15	X		X		X			
		VILLA CANALES	1	RAPIGAS	10	X		X		X			
				1	32 GAS	5	X		X	X			
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN AC.	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		GUASTAYOYA	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X			
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	GAS ZETA	0			X		X			
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	0			X		X			
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	MINIPLANTA CHIPO TROP.	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	GAS ZETA	0			X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
			1	GAS ZETA	20	X		X		X			
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS ZETA	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
			1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X			
			1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X			
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
			1	GAS ZETA	0			X		X			
			1	LATINGAS	13	X		X		X			
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	TROPIGAS	10	X		X		X			
			1	NUESTRO GAS	6	X		X		X			
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	14	X		X		X			
	TOTAL			28									
	JUNIO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
			ZONA 12	1	TROPIGAS	0			X		X		
			VILLA NUEVA	1	ORWAL	10	X		X		X		
				1	ZETA GAS	20	X		X		X		
			MIXCO Z. 4	1	MACGAS	0			X		X		
			MIXCO Z. 1	1	TROPIGAS	0			X		X		
		CHIMALTENANGO	TECPAN	1	LATINGAS	0			X		X		
				1	COSTA GAS	0			X		X		
		ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
				1	ZETA GAS	10	X		X		X		
		SANTA ROSA	TAXISCO	1	ECOGAS	8	X		X		X		
		TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
				1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
1				GASGO	0			X		X			
		TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X			
QUETZALTENANGO		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	15	X		X		X			
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X			
		SALCAJA	SALCAJA	1	ZETA GAS	5	X		X		X		
				1	ZETA GAS	13	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
				1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		CANTEL	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
				1	JEHOGAS	0			X		X		
				1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
				1	MPGAS	0			X		X		
				1	GAS UNICO	0			X		X		
				1	JEHOGAS	0			X		X		
1				MINIPLANTA SHALON	6	X		X		X			
		1	MPGAS	5	X		X		X				
SUCHITEPEQUEZ		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	0			X		X			
RETALHULEU		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
			1	ZETA GAS	10	X		X		X			
SAN MARCOS		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
			1	ZETA GAS	10	X		X		X			
QUICHE		SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATINGAS	0			X		X			
			1	ALTO GAS	0			X		X			
			1	LATINGAS	6	X		X		X			
			1	ALTO GAS	5	X		X		X			
			1	ZETA GAS	6	X		X		X			
TOTAL			39										

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JULIO	GUATEMALA	ZONA 17	1	DAGAS	20	X		X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	13	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	13	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	0			X		X		
		TECPAN	1	PLANTA ANY	0			X		X		
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GASGO	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	MIPGAS	0			X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	0			X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	0			X		X		
	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X			
		1	ZETA GAS	0			X		X			
	TOTAL			21								
AGOSTO	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	0			X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
TOTAL			4									
TOTAL ENERO - AGOSTO			190									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 17 Verificaciones Plan Centinela Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
ENERO	SOLOLA	SOLOLA	1	ZETA EXPRESS EL BUEN SAMARITANO	0			X		X			
		GUATEMALA	FRAJANES	1	ZETA EXPRESS NUEVO AMANECER	0			X		X		
	ZONA 7		1	ZETA EXPRESS GENESIS	3	X		X		X			
			1	ZETA EXPRESS HELEN	3	X		X		X			
TOTAL			4										
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	DISTRIBUIDORA D Y M	3	X		X		X			
			1	GAS EXPRESS S YL	3	X		X		X			
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X			
		ZONA 1	1	GAS GUADALUPE	0			X		X			
		ZONA 7	1	GAS ROSY	0			X		X			
		ZONA 11	1	GAS EXPRESS S YL	0				X		X		
			1	FLASH GAS TROPIGAS	0				X		X		
TOTAL			7										



MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MARZO	GUATEMALA	MIXCO	1	RAPIDEX ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS BETO TROPIGAS	2	X		X		X		
			1	DISTRIBUIDORA MANUEL Z	3	X		X		X		
			1	DISTRIBUIDORA GONZALEZ	3	X		X		X		
		ZONA 7	1	GAS PERIFERICO TROPIGAS	3	X		X		X		
			1	GAS HELEN ZETA								
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS EXPRESS GAMA	3	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X		
			1	GAS ECONO METROPOLITANO	0			X		X		
		NUEVO SAN CARLOS	1	GAS EXPRESS LA COLINA	3	X		X		X		
			1	COMERCIAL ROCIO ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS EBENEZER ZETA	3	X		X		X		
	RETALHULEU	1	GAS EXPRESS ROMEO	3	X		X		X			
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISCELANIA SANTA ANA	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS NICOLLE	3	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS EXPRESS MARTITA	0			X		X		
			1	GAS LA BENDICION	0			X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS EXPRESS ARITA	0			X		X		
			1	VENTA DE GAS KENNY ALEJANDRA	3	X		X			X	
			1	DISTRIBUIDORA A&A	0			X				X
			1	DISTRIBUIDORA DANIEL	4	X		X		X		
			1	T-3 GAS LAS MONJAS TROPIGAS	3	X		X		X		
	JALAPA	MONJAS	1	EXPENDIO LA BENDICION	3	X		X		X		
TOTAL			23									
ABRIL	GUATEMALA	SAN JOSE PINULA	1	DIST. DANY GAS ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS SAN LUIS ZETA	3	X		X		X		
		ZONA 12	1	CONSUMO PROPIO	1						X	
		VILLA NUEVA	1	DIST. GAS EL CANCHE	3	X		X		X		
		ZONA 15	1	ZONA 15	0			X		X		
		ZONA 12	1	FUENTE GAS TROPIGAS	3	X		X		X		
		1	GAS SHALOM ZETA	3	X		X		X			
	SAN MIGUEL PETAPA	1	RIVERA DEL RIO TROPIGAS	3	X		X		X			
		1	EXPRESS EL MERCADO ZETA	3	X		X		X			
	SACATEPEQUEZ	ANTIGUA GUATEMALA	1	EXPRESS CH 37 ZETA	3	X		X		X		
	SANTA ROSA	CUILAPA	1	RAPIGAS LISETH ZETA	6	X		X		X		
			1	GAS EL AMIGO GAS ZETA	5	X		X		X		
		BARBERENA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	RETALHULEU	SAN ANDRES VILLA SECA	1	GASOTO ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS XAB ZETA	0			X		X		
		NUEVO SAN CARLOS	1	EXPRESS LA COLONIA ZETA	3	X		X		X		
			1	LOS 3 MAZARIEGOS ZETA	3	X		X		X		
			1	EXPRESS ZETA LOS CRUZ	3	X		X				X
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	3	X		X		X		
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISC. STA ANA ZETA	0			X			X	
			1	GAS ZETA EXPRESS	0			X				X
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	EXPRESS MIKE ZETA	6	X		X			X	
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	EXPRESS CAAL ZETA	3	X		X			X	
		SAN PEDRO CARCHA	1	EXPRESS ST. DGO. ZETA	3	X		X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	MULTISERVICIOS SAGAS	3	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	EXPRESS ANITA ZETA	0			X		X		
			1	DISTRIBUIDORA A&A ZETA	3	X		X		X		
			1	EXPRESS 20007 ZETA	3	X		X		X		
			1	EXPRESS LA BENDICION	3	X		X		X		X
			1	GAS LA BENDICION ZETA	0			X		X		
TOTAL			30									
MAYO	SANTA ROSA	CUILAPA	1	RAPIGAS ZETA	6	X		X		X		
			1	GAS EL AMIGO ZETA	5	X		X		X		
	RETALHULEU	NUEVO SAN CARLOS	1	GAS EXPRESS LOS CRUZ	0			X		X		
			1	GAS ROCIO ZETA	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS LA COLINA	0			X		X		
		1	VENTA DE GAS LOS 3 MAZ	0			X		X			
		1	GAS EXPRESS EL XAB ZETA	0			X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	5	X		X		X		
	CHQUIMULA	QUETZALTEPEQUE	1	VENTA DE GAS YOLY ZETA	0			X		X		
TOTAL			9									

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JULIO	GUATEMALA	SAN JUAN SACATEPEQUEZ	1	GAS SAN JUAN II TROPIGAS	0	X		X				
			1	GAS FLORENTNO	0	X		X				
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS EXPRESS GAMA ZETA	0	X		X				
			QUETZALTENANGO	1	GAS ZETA EL CALVARIO	0	X		X			
		1		DIST. LOPEZ DE LEON ZETA	0	X		X				
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	EXPRESS CHORECALES	0	X					X	
	ZACAPA	ZACAPA	1	DIST. A&A DAGAS	0	X		X				
			1	VENTA GAS LEONARDO Z	0	X		X				
1			GAS LA BENDICION ZETA	0	X		X					
TOTAL			9									
AGOSTO	GUATEMALA	ZONA 1	1	DEPOSITO LA RECOLECCIÓN ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS GUADALUPE ZETA	3	X		X		X		
			1	GAS YASHUA TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			3									
TOTAL ENERO - AGOSTO			90									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	1	13
Por quejas	53	193
Apercibimientos escritos/públicos	9	32
TOTAL	63	238

Fuente: Departamento Legal

En agosto, 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

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	28	327
Emisión de Dictámenes Técnicos	152	1,692
TOTAL	180	2,019

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia