**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**



 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:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Agosto 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

**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 73quejas, 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 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**

 

 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**



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

**3**

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**



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:

**4**

**Cuadro 7**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

**5**

**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 trifoliares, cuadrifoliares, 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 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

**6**

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**

 

 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**

 

 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**

####

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

**7**

#### 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 expediente 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**

 

 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**



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

**8**

**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**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

**9**

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 15**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 16**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**10**



**11**



**12**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



**13**

**13**



**14**



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**



 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:

**15**

**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

**16**