



Informe Estadístico

JULIO 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 663 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 51% fueron contra comercios; el 9% por almacenes y por energía eléctrica; el 8% por telefonía; 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	282	57	339	51%
Almacenes	57	0	57	9%
Colegios y Universidades	7	0	7	1%
Telefonía	46	4	50	8%
Servicio de Agua	11	0	11	2%
Construcciones/Inmobiliarias	17	1	18	3%
Energía Eléctrica	12	50	62	9%
Tiempos compartidos	5	0	5	1%
Cafeterías y Otros	11	0	11	2%
Bancos	15	1	16	2%
Servicio de Cable	26	0	26	4%
Combustible	1	0	1	0%
Hospitales	4	0	4	1%
Tarjetas de Crédito	5	1	6	1%
Transporte	11	1	12	2%
Canasta Básica	6	0	6	1%
Aseguradoras	12	0	12	2%
Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
Hotelería	2	0	2	0%
Casas de empeño	2	0	2	0%
Taller	0	0	0	0%
Prestamos	9	0	9	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Financieras	0	5	5	1%
Farmacias	0	0	0	0%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociacion Civil	0	0	0	0%
TOTAL	543	120	663	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

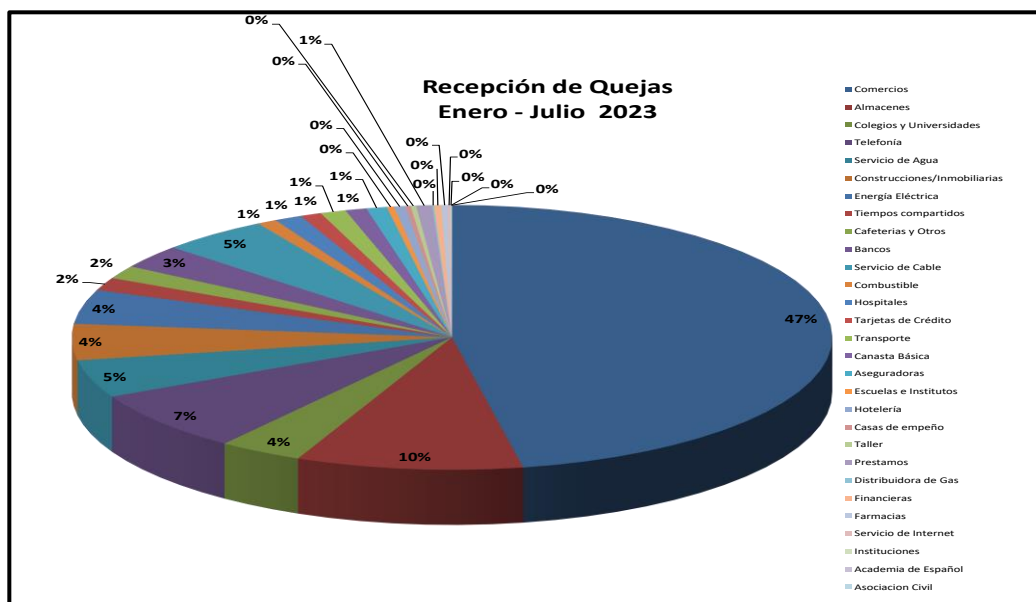
En lo que va del año, se han recibido 5,160 quejas; 4,493 en la Sede Central y 667 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Julio 2023

ACTIVIDAD	OFICINAS CENTRALES	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-JULIO	PORCENTAJE
Comercios	2,040	385	2,425	47%
Almacenes	497	0	497	10%
Colegios y Universidades	163	21	184	4%
Telefonía	359	23	382	7%
Servicio de Agua	214	24	238	5%
Construcciones/Inmobiliarias	217	11	228	4%
Energía Eléctrica	78	138	216	4%
Tiempos compartidos	80	1	81	2%
Cafeterías y Otros	83	0	83	2%
Bancos	117	32	149	3%
Servicio de Cable	236	1	237	5%
Combustible	43	0	43	1%
Hospitales	59	1	60	1%
Tarjetas de Crédito	45	2	47	1%
Transporte	54	2	56	1%
Canasta Básica	47	0	47	1%
Aseguradoras	43	2	45	1%
Escuelas e Institutos	14	2	16	0%
Hotelería	24	0	24	0%
Casas de empeño	12	0	12	0%
Taller	12	0	12	0%
Prestamos	35	0	35	1%
Distribuidora de Gas	3	1	4	0%
Financieras	0	16	16	0%
Farmacias	13	0	13	0%
Servicio de Internet	2	5	7	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	2	0	2	0%
TOTAL	4,493	667	5,160	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En julio se documentaron 543 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 423 quejas y en Sedes Departamentales 120 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	423	120	543

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,100 quejas; 2,433 en la Sede Central y 667 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Julio 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,433	667	3,100

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En julio se resolvieron 418 quejas: 69 por mediación y 349 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 338; y en las Sedes Departamentales 80. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,549 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	40			29	69
Conciliaciones	248	49	1	51	349
	288	49	1	80	418
Asesorías y Consultas	1,549				1,549
Total	1,549				1,549

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



En lo que va del año 2023, se han resuelto 2,177 quejas; 322 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,855 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,642; y en las Sedes Departamentales 535. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 11,700 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Julio 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	164			158	322
Conciliaciones	1152	299	27	377	1,855
Total	1,316	299	27	535	2,177
Asesorías y Consultas	11,700				11,700
TOTAL	11,700				11,700

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 once millones novecientos cuarenta y tres mil nueve quetzales con cuarenta y un centavos (Q.11,943,009.41). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.9,028,913.64 y las Sedes Departamentales Q.2,914,095.77, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:



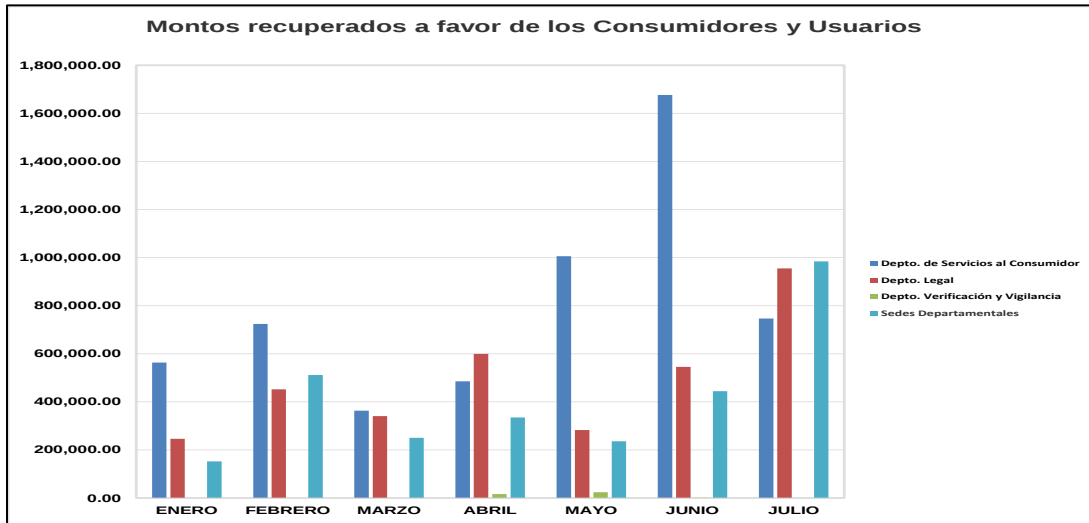
Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		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
TOTAL		5,565,671.90	3,421,834.74	41,407.00	9,028,913.64	2,914,095.77	11,943,009.41

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 julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 9 conferencias presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento de la Oficina de la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez; 2) Seminario Despegue de la Economía Nacional, realizado en Cobán, Alta Verapaz; 3) A mujeres del programa de Emprendimiento de Ciudad Quetzal de la oficina de la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez; 4) A personal del Restaurante Jacksplace Cardales; 5) A personal del Restaurante Jacksplace Majadas; 6) A personal de Café Parisino (2 grupos); 7) Seminario Empoderamiento Económico y Derechos Humanos de las Mujeres, Pueblos Indígenas y personas con Discapacidad en el Departamento de Petén (2 Grupos); y 1 conferencia virtual a empresas de la Asociación de Guatemala de Venta Directa -AGVD-; asistiendo 574 personas y se distribuyeron 3,485 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 36 conferencias, asistieron 1,350 personas y se distribuyeron 3,570 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	10	36	46
Asistentes a conferencias	574	1,350	1,924
Material Distribuido	3,485	3,570	7,055

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



En lo que va del año, se han realizado 433 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,503 personas, asimismo, se distribuyeron 69,567 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	81	352	433
Asistentes a conferencias	4,531	10,972	15,503
Material Distribuido	46,753	22,814	69,567

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 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	0	0	0
Participantes	0	0	0

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

En lo que va del año, se han realizado 9 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 566 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Julio 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	7	2	9
Participantes	460	106	566

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 julio se autorizaron 959 libros de quejas, 593 en la Sede Central y 366 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 56 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en la Sede Central y 32 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 236 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	593	366	959
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	24	32	56
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	236	0	236

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

En lo que va del año, se han autorizado 6,853 libros de quejas; 3,841 en la Sede Central y 3,012 en las Sedes Departamentales, se han recibido 360 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 118 en la Sede Central y 242 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,321 expedientes.

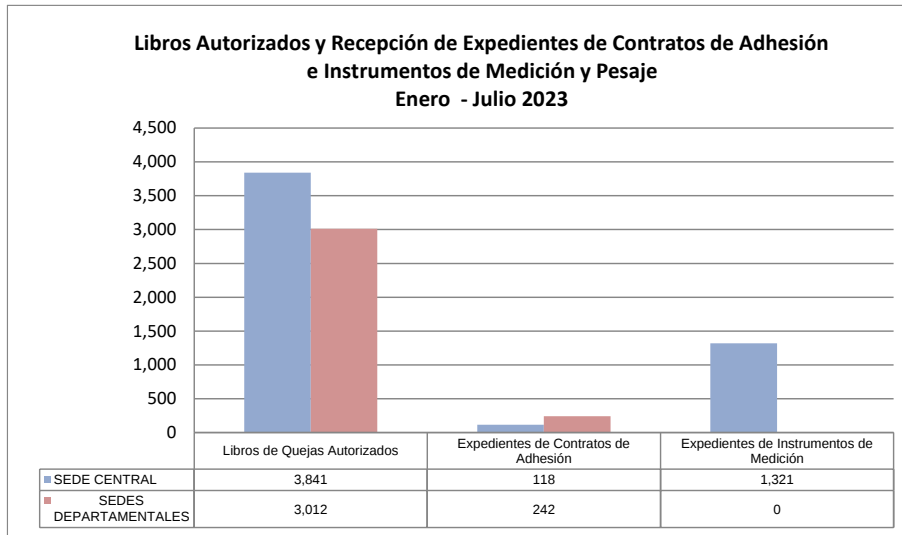
Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Julio 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,841	3,012	6,853
Expedientes de Contratos de Adhesión	118	242	360
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 julio en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 14
Verificaciones**

LÍNEAS DE TRABAJO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Tenencia del Libros de quejas	1,159	8,022
Exhibición de Precios	157	1,620
Etiquetado General de Productos	573	4,597
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	323	1,514
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	67	583
Plantas y Expendios de Gas	30	273
Publicidad Engañosa	112	261
Precios de Canasta Básica	1,464	9,244
Monitoreos de otros productos	701	4,761
Precios de Combustibles	664	4,517
Precios de Gas Propano	862	4,083
Colegios	4	245
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotecnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



Plan Centinela

En el marco de este plan, en julio 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
TOTAL		583	10	10	4,255	23	583

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSEVACIONES
	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 TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	MIPGAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	GUATEMALA	ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
			1	TRINIDAD	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MXCO	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	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
		ESCUINTLA	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		
			1	LATIN GAS-DAGAS	20	X		X		X		
		ZONA 18	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 TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MIPGAS	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		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	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			
JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X			
		1	ZETA GAS	6	X		X		X			
TOTAL			33									
ABRIL	GUATEMALA	VILLA CANALES	1	RAPIGAS	8	X		X		X		
			1	32 GAS	21	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
			1	ORWAL	20	X		X		X		
		MIXCO	1	TROPIGAS	5	X		X		X		
			1	MACGAS	5	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	15	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	0			X		X		
			1	GAS MILPAS ALTAS	0			X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN A.C.	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 TONONICAPAN	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
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
	1		MIPGAS	6	X		X		X			
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO METROPOLITANO	6	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
	SAN MARCOS	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	13	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	13	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	6	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	LATIN GAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	4	X		X		X		
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X		
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS ZETA	7	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		RIO HONDO	1	LATIN GAS	20	X		X		X		
	CHIQUMULA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
		CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	6	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	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		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	0			X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		AYUTLA	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		
		MORALES	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
			1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X		
	ZACAPA	PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	RIO HONDO		1	LATINGAS	13	X		X		X		
			1	TROPIGAS	10	X		X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	TROPIGAS	10	X		X		X		
	JALAPA	QUEZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	6	X		X		X		
		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		
	CHIMALTENANGO	MIXCO Z. 1	1	TROPIGAS	0			X		X		
		TECPAN	1	LATINGAS	0			X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X		
			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 TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GASGO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	15	X		X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS	5	X		X		X		
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
			1	MIPGAS	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	JEHOGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	6	X		X		X		
			1	MIPGAS	5	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	0			X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		AYUTLA	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			
			1	GAS ZETA	20	X		X		X			
	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	0			X		X			
		TECPAN	1	PLANTA ANY	0			X		X			
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X			
	QUETZALTENANGO	CANTEL	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			
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	0			X		X			
			1	ZETA GAS	0			X		X			
		SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X			
TOTAL			21										
TOTAL ENERO - JULIO			186										

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		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 Y L	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			
			1	GAS EXPRESS S Y L	0			X		X			
		ZONA 11	1	FLASH GAS TROPIGAS	0			X		X			
TOTAL			7										
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			
			1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X			
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ECONOMICO METROPOLITANO	0			X		X			
			1	GAS EXPRESS LA COLINA	3	X		X		X			
		NUEVO SAN CARLOS	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			
			1	MISCELANIA SANTA ANA	0			X		X			
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	GAS EXPRESS NICOLLE	3	X		X		X			
			1	GAS EXPRESS MARTITA	0			X		X			
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS LA BENDICION	0			X		X			
			1	GAS EXPRESS ARITA	0			X		X			
			1	VENTA DE GAS KENNY ALEJANDRA	3	X		X			X		
			1	DISTRIBUIDORA A&A	0			X			X		
		ZACAPA	ZACAPA	1	DISTRIBUIDORA DANIEL	4	X		X		X		
				1	T-3 GAS LAS MONJAS TROPIGAS	3	X		X		X		
1				EXPENDIO LA BENDICION	3	X		X		X			
TOTAL				23									



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			
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				
			SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS SHALOM ZETA	3	X		X		X			
				1	RIVERA DEL RIO TROPIGAS	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				
		BARBERENA	1	GAS EL AMIGO GAS ZETA	5	X		X		X				
	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		X		
			1	EXPRESS ZC0007 ZETA	3	X		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				
		BARBERENA	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				
CHIQUIMULA	QUETZALTEPEQUE	1	VENTA DE GAS YOLY ZETA	0				X		X				
TOTAL			9											
JUNIO	GUATEMALA	SAN PEDRO SACATEPEQUEZ	1	GAS VISTA HERMOSA ZETA	3	X		X		X				
			1	GAS EXPRESS SIANI ZETA	3	X		X		X				
		SAN JOSE DEL GOLFO	1	INDPENDIENTE	0				X		X			
		GUATEMALA	1	NUEVO AMANECEER TROPIGAS	0				X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	3	X		X		X				
TOTAL			5											
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	1	DIST. A&A DAGAS	0	X		X						
	ZACAPA	1	VENTA GAS LEONARDO Z	0	X		X							
1		GAS LA BENDICION ZETA	0	X		X								
TOTAL			9											
TOTAL ENERO - JULIO			87											

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	1	12
Por quejas	31	140
Apercibimientos escritos/públicos	8	23
TOTAL	40	175

Fuente: Departamento Legal

En julio, 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	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	24	299
Emisión de Dictámenes Técnicos	352	1,540
TOTAL	376	1,839

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia