**Informe Estadístico**

**MARZO 2023**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 782 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron contra comercios; el 14% por servicio de agua; el 9% por Telefonía; y el 35% 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 2,255 quejas; 1,956 en la Sede Central y 299 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**1**

**Cuadro 2**

**Recepción de quejas**

**Enero - Marzo 2023**



 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

**Gráfico 1**



**2**

#### Documentación y Resolución de Quejas

En marzo se documentaron 413 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 321 quejas y en Sedes Departamentales 92 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 1,338 quejas; 1,039 en la Sede Central y 299 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Marzo 2023**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En marzo se resolvieron 294 quejas: 36 por mediación y 258 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 212; y en las Sedes Departamentales 82. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,697 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 929 quejas; 124 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 805 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 674; y en las Sedes Departamentales 255. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 5,377 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Marzo 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 tres millones seiscientos cuatro mil seiscientos setenta y tres quetzales con noventa y siete centavos (Q.3,604,673.97). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,690,328.69. y las Sedes Departamentales Q.914,345.28, 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 marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 5 conferencias presenciales a: 1) A usuarias de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de San José Pinula; 2) A usuarias de la Dirección Municipal de la Mujer de la Municipalidad de Mixco; 3) A mujeres oficiales de la Comisaría 16 de la Policía Nacional Civil; 4) A estudiantes de la carrera de Mercadotecnia de la Universidad Rafael Landívar (2 grupos) y 1 conferencia virtual: A personal de servicio al cliente del Centro Médico; asistiendo 1,008 personas y se distribuyeron 20,950 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 53 conferencias, asistieron 1,957 personas y se distribuyeron 4,084 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

**Cuadro 8**

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

 

En lo que va del año, se han realizado 210 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 6,896 personas, asimismo, se distribuyeron 35,604 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

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

**Enero – Marzo 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, realizó 1 conferencia virtual en materia de consumo, participando 28 personas; en lo que respecta a las Sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales, 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 – Marzo 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 marzo se autorizaron 1,023 libros de quejas, 557 en la Sede Central y 466 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 73 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 58 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

**7**

En lo que va del año, se han autorizado 3,096 libros de quejas; 1,735 en la Sede Central y 1,361 en las Sedes Departamentales, se han recibido 154 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 37 en la Sede Central y 117 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 550 expedientes.

**Cuadro 13**

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

**Enero – Marzo 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 marzo 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 marzo 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**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**10**

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**11**

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 18**

**Sanciones Impuestas**



 Fuente: Departamento Legal

En marzo, el Departamento Legal emitió resoluciones; en cuanto al Departamento de y Verificación y Vigilancia no emitió dictámenes técnicos, 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

**12**

**11**