



Informe Estadístico

OCTUBRE 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 746 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 40% fueron contra comercios; el 14% por canasta básica; el 10% por almacenes; y el 36% 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	260	40	300	40%
Almacenes	78	0	78	10%
Colegios y Universidades	16	0	16	2%
Telefonía	42	5	47	6%
Servicio de Agua	17		17	2%
Construcciones/Inmobiliarias	20	1	21	3%
Energía Eléctrica	18	15	33	4%
Tiempos compartidos	7	0	7	1%
Cafeterías y Otros	8	0	8	1%
Bancos	20	7	27	4%
Servicio de Cable	22	1	23	3%
Combustible	24	1	25	3%
Hospitales	4	1	5	1%
Tarjetas de Crédito	4	0	4	1%
Transporte	2	0	2	0%
Canasta Básica	104	0	104	14%
Aseguradoras	4	0	4	1%
Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
Hotelería	2	0	2	0%
Casas de empeño	4	0	4	1%
Taller	2	0	2	0%
Prestamos	4	0	4	1%
Distribuidora de Gas	3	1	4	1%
Financieras	0	1	1	0%
Farmacias	5	0	5	1%
Servicio de Internet	0	0	0	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	2	0	2	0%
TOTAL	673	73	746	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

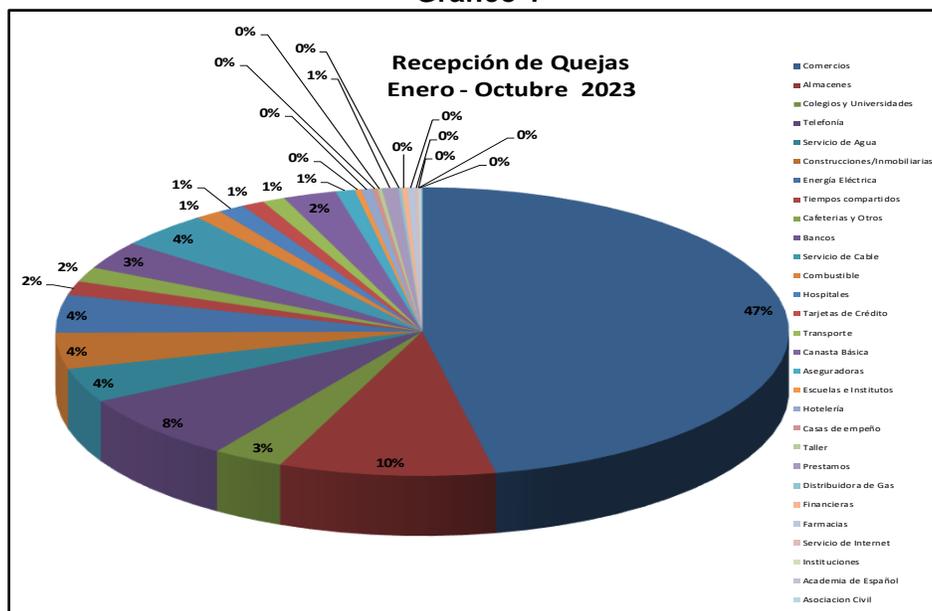
En lo que va del año, se han recibido 7,235 quejas; 6,346 en la Sede Central y 889 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Octubre 2023

ACTIVIDAD	OFICINAS CENTRALES	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE	PORCENTAJE
Comercios	2,879	506	3,385	47%
Almacenes	690	0	690	10%
Colegios y Universidades	203	23	226	3%
Telefonía	502	43	545	8%
Servicio de Agua	252	25	277	4%
Construcciones/Inmobiliarias	279	14	293	4%
Energía Eléctrica	125	182	307	4%
Tiempos compartidos	110	2	112	2%
Cafeterías y Otros	120	0	120	2%
Bancos	183	45	228	3%
Servicio de Cable	290	2	292	4%
Combustible	83	2	85	1%
Hospitales	83	2	85	1%
Tarjetas de Crédito	70	2	72	1%
Transporte	67	5	72	1%
Canasta Básica	170	0	170	2%
Aseguradoras	59	3	62	1%
Escuelas e Institutos	15	5	20	0%
Hotelería	35	0	35	0%
Casas de empeño	17	0	17	0%
Taller	14	0	14	0%
Prestamos	52	0	52	1%
Distribuidora de Gas	8	2	10	0%
Financieras	0	19	19	0%
Farmacias	24	0	24	0%
Servicio de Internet	3	7	10	0%
Instituciones	2	0	2	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	11	0	11	0%
TOTAL	6,346	889	7,235	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1



Documentación y Resolución de Quejas

En octubre se documentaron 413 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 340 quejas y en Sedes Departamentales 73 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDES		TOTAL
	SEDE CENTRAL	DEPARTAMENTALES	
Quejas Documentadas	340	73	413

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 4,562 quejas; 3,673 en la Sede Central y 889 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Octubre 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDES		TOTAL
	SEDE CENTRAL	DEPARTAMENTALES	
Quejas Documentadas	3,673	889	4,562

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En octubre se resolvieron 316 quejas: 49 por mediación y 267 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 258; y en las Sedes Departamentales 58. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,897 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	27			22	49
Conciliaciones	189	36	6	36	267
	216	36	6	58	316
Asesorías y Consultas	1,897				1,897
Total	1,897				1,897

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

En lo que va del año 2023, se han resuelto 3,239 quejas; 520 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,719 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,480; y en las Sedes Departamentales 759. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 16,717 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Octubre 2023**

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	267			253	520
Conciliaciones	1,735	435	43	506	2,719
Total	2,002	435	43	759	3,239
Asesorías y Consultas	16,717				16,717
TOTAL	16,717				16,717

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 diecisiete millones ochenta y dos mil doscientos treinta y ocho quetzales con treinta y siete centavos (Q.17,082,238.37). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.13,717,418.10 y las Sedes Departamentales Q.3,364,820.27, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

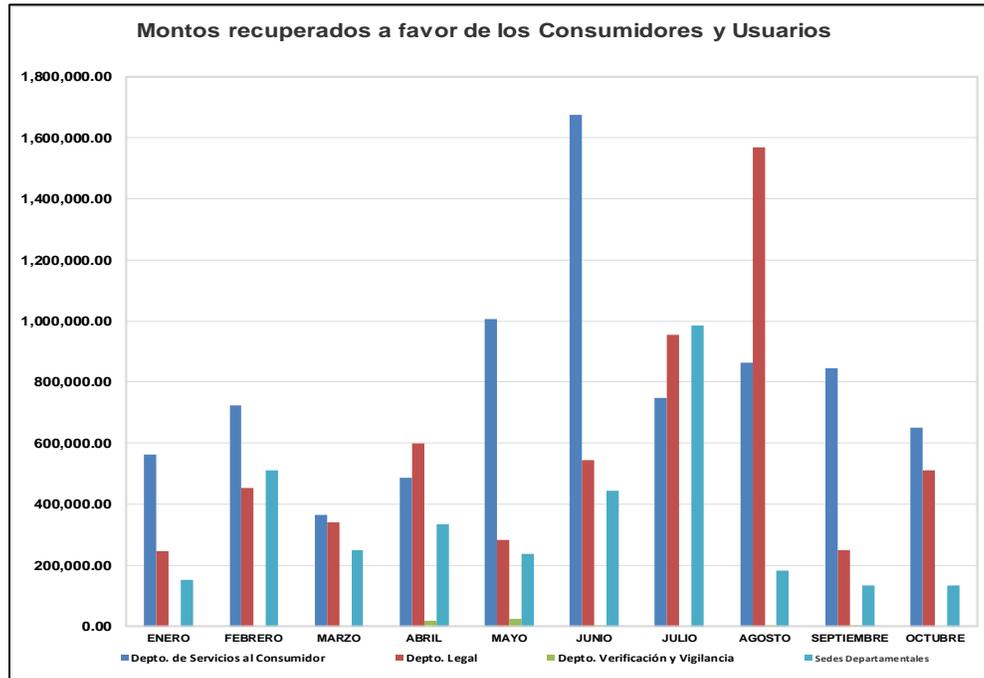
**Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

	Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
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
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
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
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
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
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
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
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
Reembolso monetario	576,848.99	159,455.46	1,600.00	737,904.45	87,084.66	824,989.11
Restitución de bienes	181,807.41	86,351.90	0.00	268,159.31	35,224.05	303,383.36
Rescisión de contratos	85,400.00	2,500.00	0.00	87,900.00	12,549.12	100,449.12
SEPTIEMBRE	844,056.40	248,307.36	1,600.00	1,093,963.76	134,857.83	1,228,821.59
Reembolso monetario	283,130.12	461,532.15	270.00	744,932.27	22,139.09	767,071.36
Restitución de bienes	333,602.51	46,415.00	180.00	380,197.51	109,743.74	489,941.25
Rescisión de contratos	34,400.00	3,269.00	0.00	37,669.00	1,545.00	39,214.00
OCTUBRE	651,132.63	511,216.15	450.00	1,162,798.78	133,427.83	1,296,226.61
TOTAL	7,924,201.68	5,749,759.42	43,457.00	13,717,418.10	3,364,820.27	17,082,238.37

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 octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias: 3 presenciales a: 1) A mujeres del programa de Emprendimiento apoyadas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez (2 grupos); 2) A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; y una virtual a: A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; asistiendo 209 personas y se distribuyeron 1,470 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 31 conferencias, asistieron 1,655 personas y se distribuyeron 3,826 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	4	31	35
Asistentes a conferencias	209	1,655	1,864
Material Distribuido	1,470	3,826	5,296

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

En lo que va del año, se han realizado 589 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 22,117 personas, asimismo, se distribuyeron 91,973 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	125	464	589
Asistentes a conferencias	6,229	15,888	22,117
Material Distribuido	55,970	36,003	91,973

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 123 personas; y las Sedes Departamentales, no reportaron la realización de 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	123	0	123

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

En lo que va del año, se han realizado 17 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 1,062 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Octubre 2023**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	10	7	17
Participantes	700	362	1,062

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 octubre se autorizaron 694 libros de quejas, 393 en la Sede Central y 301 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 27 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 17 en la Sede Central y 10 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 433 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	393	301	694
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	17	10	27
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	433	0	433

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

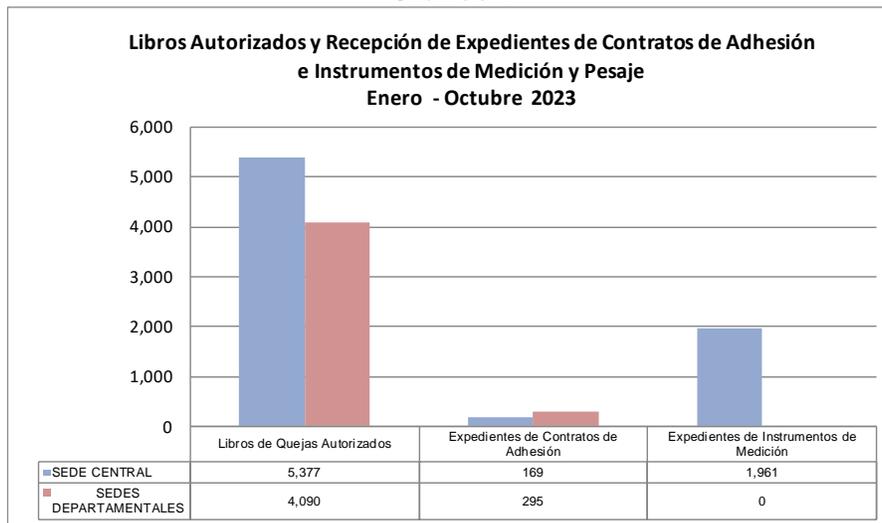
En lo que va del año, se han autorizado 9,467 libros de quejas; 5,377 en la Sede Central y 4,090 en las Sedes Departamentales, se han recibido 464 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 169 en la Sede Central y 295 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,961 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,377	4,090	9,467
Expedientes de Contratos de Adhesión	169	295	464
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,961	0	1,961

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

Cuadro 14
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Tenencia del Libros de quejas	730	11,257
Exhibición de Precios	751	3,526
Etiquetado General de Productos	485	5,880
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	168	2,000
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	0	612
Plantas y Expendios de Gas	0	285
Publicidad Engañosa	170	646
Precios de Canasta Básica	1,115	13,135
Monitoreos de otros productos	394	6,512
Precios de Combustibles	803	6,692
Precios de Gas Propano	495	5,450
Colegios	6	258
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 este mes, no se refleja movimientos de datos, como se observar, debido a que aún está pendiente la aprobación de la modificación de la meta física de esta línea de trabajo, por lo que los mismos serán reportados en el mes de noviembre.

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, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, EL PROGRESO, HUEHUETENANGO Y JUTIAPA	13	0	0	77	1	13
SEPTIEMBRE	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, EL PROGRESO, HUEHUETENANGO Y JUTIAPA	16	0	0	156	0	16
OCTUBRE		0	0	0	0	0	0
TOTAL		612	10	10	4,488	24	612

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	CLINDOS 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		1	GAS UNICO	0			X		X		
				1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
				1	MPGAS	0			X		X		
			QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			SALCAJA	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		
				1	TROPIGAS	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	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	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	0			X		X			
		CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X			
	ESCUINTLA	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X				
TOTAL		7											



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		
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	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
			1	GAS ZETA	6	X		X		X			
			1	LATIN GAS	0			X		X			
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	ALTO GAS	4	X		X		X			
			1	ZETA GAS	13	X		X		X			
	IZABAL	MORALES	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
1			ENVASDORA DEL RIO	0			X		X				
1			GAS METROPOLITANO	10	X		X		X				
ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	7	X		X		X				
		1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X				
		1	LATIN GAS	20	X		X		X				
CHIQUIMULA	QUETZALTEPEQUE	1	GAS ZETA	10	X		X		X				
		1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X				
JUTIAPA	PROGRESO	1	NUESTRO GAS	6	X		X		X				
		1	GAS METROPOLITANO	5	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	TECUM 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			
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO-DAGAS	0			X		X			
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X			
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X			
		RIO HONDO	1	LATINGAS	13	X		X		X			
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	TROPIGAS	10	X		X		X			
		QUEZALTEPEQUE	1	NUUESTRO 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		
		CHIMALTENANGO	TECPAN	1	TROPIGAS	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		
				1	ECOGAS	8	X		X		X		
		SANTA ROSA	TAXISCO	1	GAS METROPOLITANO	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			
			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	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	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			
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	10	X		X		X			
SAN MARCOS		TECUM 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			
	CHIMALTENANGO	TECPAN	VILLA NUEVA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
			EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	0			X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	TECPAN	1	PLANTA ANY	0			X		X		
			SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	TOTONICAPAN	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	SALCAJA	SAN JUAN OSTUNCALCO	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										
SEPTIEMBRE	QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		1	MIPGAS	0			X		X				
		1	GAS METROPOLITANO	0			X		X				
TOTAL			3										
OCTUBRE			0										
TOTAL ENERO - OCTUBRE			193										

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	
	GUATEMALA	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		
		ZONA 11	1	GAS EXPRESS S Y L	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		
		RETALHULEU	1	GAS EBENEZER ZETA	3	X		X		X		
			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	
JUNIO	GUATEMALA	SAN PEDRO SACATEPEQUEZ	1	GAS VISTA HERMOSA ZETA	3	X		X		X		
		SAN PEDRO SACATEPEQUEZ	1	GAS EXPRESS SIANI ZETA	3	X		X		X		
		SAN JOSE DEL GOLFO	1	INDPENDIENTE	0			X		X		
		GUATEMALA	1	NUEVO AMANECER 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				
		SAN JUAN SACATEPEQUEZ	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				
	QUICHE	QUETZALTENANGO	1	DIST. LOPEZ DE LEON ZETA	0	X		X				
		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				
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									
SEPTIEMBRE	GUATEMALA	ZONA 3	1	GAS EMANUEL ZETA	0			X		X		
			1	DIST. JASMIN ZETA	0			X		X		
TOTAL			2									
OCTUBRE			0									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			92									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	1	24
Por quejas	33	265
Apercibimientos escritos/públicos	1	33
TOTAL	35	322

Fuente: Departamento Legal

En octubre, 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	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	32	431
Emisión de Dictámenes Técnicos	166	1,899
TOTAL	198	2,330

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia