

Informe Estadístico

ABRIL 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 785 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 58% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 12% por Información y comunicaciones; y el 7% por actividades financieras y de seguros; y el 23% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	20	15	35	4%
1.1	Energía eléctrica	11	15	26	3%
1.2	Combustible	8	0	8	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	1	0	1	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	20	0	20	3%
2.1	Servicio de Agua Municipal	4	0	4	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	16	0	16	2%
3	Actividades Inmobiliarias	29	1	30	4%
3.1	Inmobiliarias	29	1	30	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	405	51	456	58%
4.1	Comercio	325	41	366	47%
4.2	Almacenes	74	7	81	10%
4.3	Talleres de mecánica	1	1	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	5	2	7	1%
5	Transporte y almacenamiento	18	2	20	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	1	0	1	0%
5.2	Transporte vía aérea	3	0	3	0%
5.3	Transporte de mensajería	14	2	16	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	13	2	15	2%
6.1	Hotelería	4	0	4	1%
6.2	Restaurantes y otros	9	2	11	1%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	91	4	95	12%
7.1	Telefonía	17	2	19	2%
7.2	Servicio de cable	5	0	5	1%
7.3	Servicio de internet	69	2	71	9%
8	Actividades financieras y de seguros	50	3	53	7%
8.1	Bancos	32	1	33	4%
8.2	Seguros	4	0	4	1%
8.3	Tarjetas de crédito	14	2	16	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	10	1	11	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	3	0	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	4	0	4	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	0	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	1	2	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	10	1	11	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	3	0	3	0%
10.2	Tiempos compartidos	7	1	8	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
12	Enseñanza	12	0	12	2%
12.1	Colegios	9	0	9	1%
12.2	Universidades	3	0	3	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	5	1	6	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	2	1	3	0%
13.3	Laboratorios	3	0	3	0%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	18	0	18	2%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	18	0	18	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		704	81	785	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Abril 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	51	53	104	3%
1.1	Energía eléctrica	25	53	78	2%
1.2	Combustible	24	0	24	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	2	0	2	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	89	2	91	3%
2.1	Servicio de Agua Municipal	16	0	16	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	73	2	75	2%
3	Actividades Inmobiliarias	111	12	123	4%
3.1	Inmobiliarias	111	12	123	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1487	188	1675	53%
4.1	Comercio	1201	151	1352	42%
4.2	Almacenes	274	33	307	10%
4.3	Talleres de mecánica	3	1	4	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	9	3	12	0%
5	Transporte y almacenamiento	59	12	71	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	5	0	5	0%
5.2	Transporte vía aérea	16	2	18	1%
5.3	Transporte de mensajería	38	10	48	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	61	8	69	2%
6.1	Hotelería	8	1	9	0%
6.2	Restaurantes y otros	53	7	60	2%
7	Información y comunicaciones	319	16	335	11%
7.1	Telefonía	68	13	81	3%
7.2	Servicio de cable	25	0	25	1%
7.3	Servicio de internet	226	3	229	7%
8	Actividades financieras y de seguros	224	26	250	8%
8.1	Bancos	141	17	158	5%
8.2	Seguros	25	0	25	1%
8.3	Tarjetas de crédito	58	9	67	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	23	5	28	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	6	0	6	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	7	2	9	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	1	5	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	6	2	8	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	42	4	46	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	7	0	7	0%
10.2	Tiempos compartidos	35	4	39	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	128	131	4%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	128	131	4%

**Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Abril 2024**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
12	Enseñanza	162	19	181	6%
12.1	Colegios	134	8	142	4%
12.2	Universidades	22	0	22	1%
12.3	Escuelas e Institutos	6	11	17	1%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	22	2	24	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	13	1	14	0%
13.3	Laboratorios	9	1	10	0%
14	Otras actividades de servicios	4	0	4	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	4	0	4	0%
15	Canasta Básica	53	0	53	2%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	53	0	53	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		2,710	475	3,185	100%

Captación de Quejas

En abril se recibieron 785 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 704 quejas y en Sedes Departamentales 81 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3
Captación de Quejas**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	306	0	306
Call Center	277	0	277
Presencial	121	81	202
TOTAL	704	81	785

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 3,185 quejas; 2,710 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Abril 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	920	0	920
Call Center	1,094	0	1,094
Presencial	696	475	1,171
TOTAL	2,710	475	3,185

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Quejas Documentadas

En abril se documentaron 552 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 471 quejas y en Sedes Departamentales 81 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	471	81	552

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,288 quejas; 1,813 en la Sede Central y 475 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,813	475	2,288

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Atención y Resolución de Quejas

En abril se resolvieron 335 quejas: 62 por mediación y 273 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 264; y en las Sedes Departamentales 71. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,762 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	50			12	62
Conciliaciones	154	58	2	59	273
TOTAL	204	58	2	71	335
Asesorías y Consultas	1,762				1,762
TOTAL	1,762				1,762

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

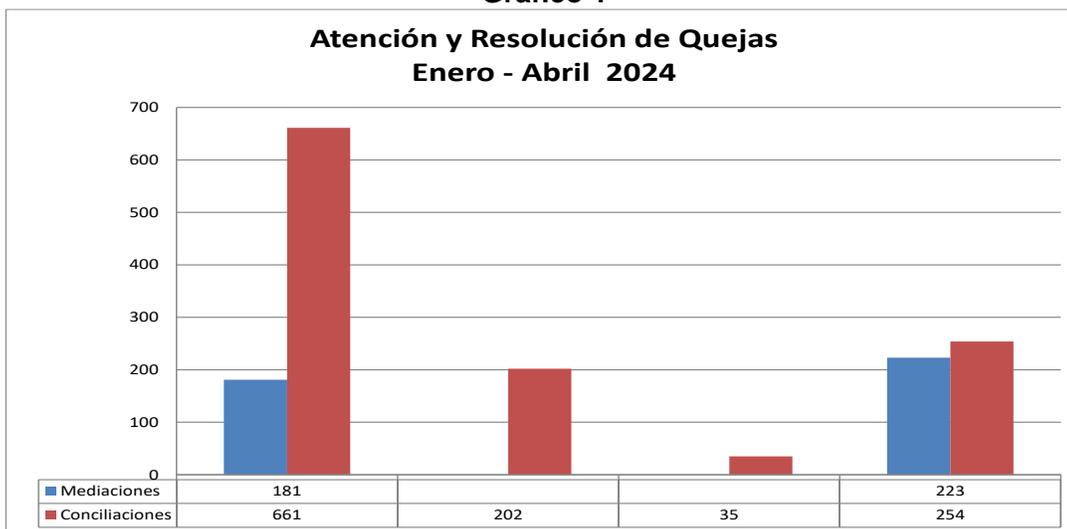
En lo que va del año, se han resuelto 1,556 quejas; 404 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,152 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,079; y en las Sedes Departamentales 477. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 7,161 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Abril 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	181			223	404
Conciliaciones	661	202	35	254	1,152
TOTAL	842	202	35	477	1,556
Asesorías y Consultas	7,161				7,161
TOTAL	7,161				7,161

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

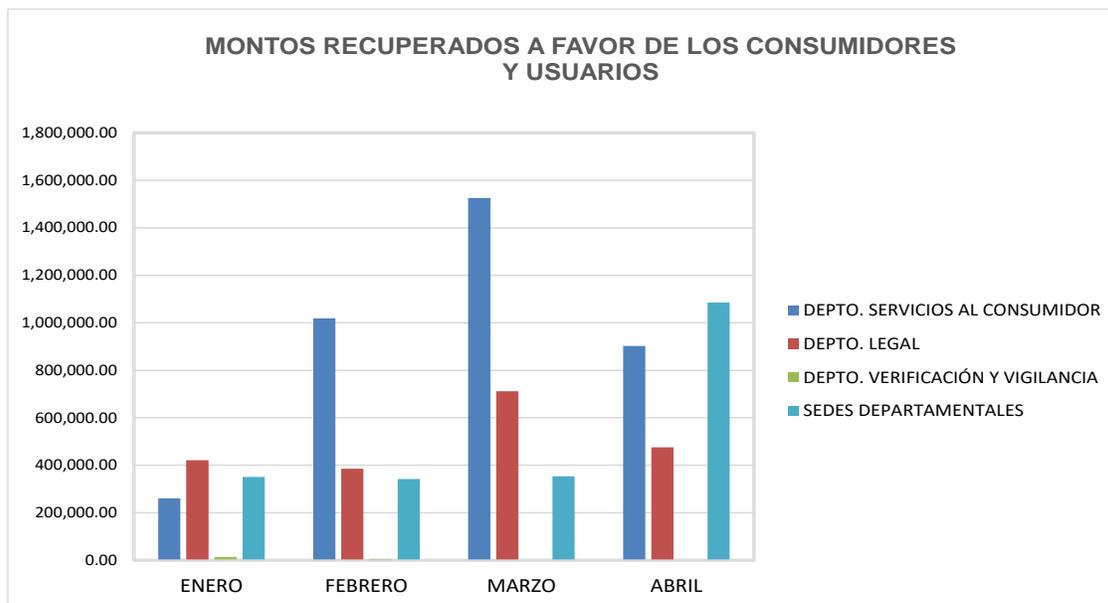
En abril, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de siete millones ochocientos sesenta y cinco mil ochocientos cuarenta y seis quetzales con setenta y siete centavos (Q.7,865,846.77). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,733,989.85. y las Sedes Departamentales Q.2,131,856.92, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

MES	DESCRIPCION	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero	Reembolso monetario	144,193.30	382,562.78	11,150.00	537,906.08	28,081.79	565,987.87
	Restitución del Bien/Servicio	103,657.19	39,113.00	3,000.00	145,770.19	304,890.97	450,661.16
	Rescisión de contratos	12,600.00	0.00	0.00	12,600.00	17,940.00	30,540.00
	ENERO	260,450.49	421,675.78	14,150.00	696,276.27	350,912.76	1,047,189.03
Febrero	Reembolso monetario	713,162.92	279,889.69	4,917.45	997,970.06	75,969.24	1,073,939.30
	Restitución de bienes	103,691.29	105,447.20	0.00	209,138.49	262,742.30	471,880.79
	Rescisión de contratos	201,900.00	299.00	0.00	202,199.00	3,600.00	205,799.00
	FEBRERO	1,018,754.21	385,635.89	4,917.45	1,409,307.55	342,311.54	1,751,619.09
Marzo	Reembolso monetario	1,326,637.65	189,472.41	934.00	1,517,044.06	97,084.38	1,614,128.44
	Restitución de bienes	166,878.06	522,179.70	11,999.00	701,056.76	174,298.78	875,355.54
	Rescisión de contratos	32,000.00	0.00	0.00	32,000.00	81,928.84	113,928.84
	MARZO	1,525,515.71	711,652.11	12,933.00	2,250,100.82	353,312.00	2,603,412.82
Abril	Reembolso monetario	660,819.58	299,215.96	0.00	960,035.54	134,095.73	1,094,131.27
	Restitución de bienes	132,163.36	166,606.31	0.00	298,769.67	855,553.66	1,154,323.33
	Rescisión de contratos	109,500.00	10,000.00	0.00	119,500.00	95,671.23	215,171.23
	ABRIL	902,482.94	475,822.27	0.00	1,378,305.21	1,085,320.62	2,463,625.83
TOTAL	3,707,203.35	1,994,786.05	32,000.45	5,733,989.85	2,131,856.92	7,865,846.77	

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

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 conferencias presenciales a: 1) A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar; 2) A estudiantes de la Universidad de San Carlos (2 Grupos); y 2 conferencias virtuales: 1) A personal del Ministerio de Economía; y 2) A personal de la empresa MIC, Confecciones Guatemala; asistiendo 178 personas y se distribuyeron 2,780 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifolios, cuadrifolios, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 52 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 2,471 personas y se distribuyó 7,118 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	5	52	57
Asistentes a conferencias	178	2,471	2,649
Material Distribuido	2,780	7,118	9,898

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

En lo que va del año, se han realizado 157 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 7,008 personas, asimismo, se distribuyeron 28,782 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Abril 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	11	146	157
Asistentes a conferencias	1,262	5,746	7,008
Material Distribuido	12,053	16,729	28,782

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 realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	1	1	2
Participantes	38	30	68

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 1,312 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Abril 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	6	4	10
Participantes	1,034	278	1,312

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 abril se autorizaron 1,002 libros de quejas, 591 en la Sede Central y 411 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 59 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 20 en la Sede Central y 39 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 417 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 14
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	591	411	1,002
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	20	39	59
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	417	0	417

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

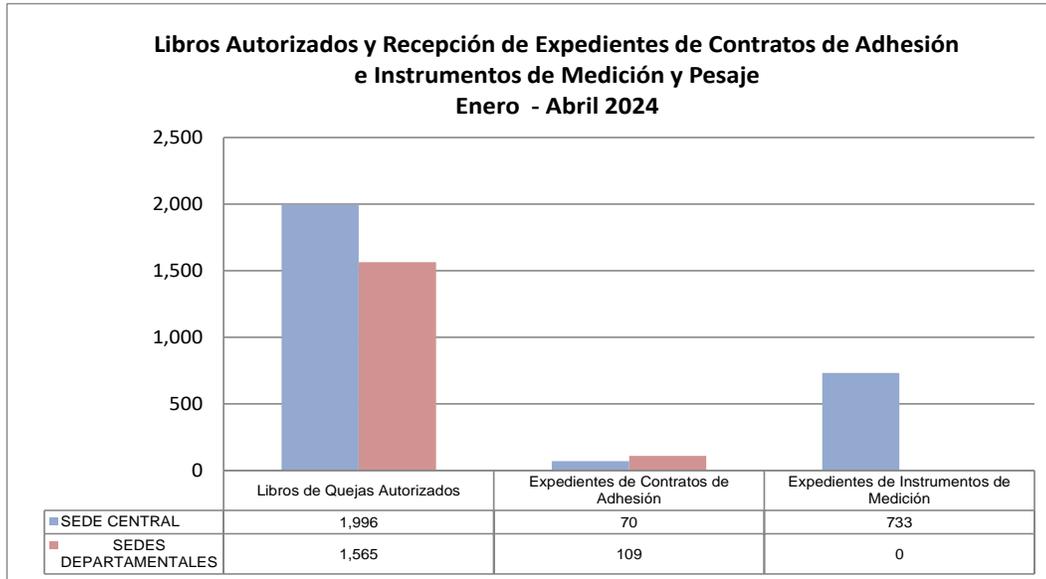
En lo que va del año, se han autorizado 3,561 libros de quejas; 1,996 en la Sede Central y 1,565 en las Sedes Departamentales, se han recibido 179 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 70 en la Sede Central y 109 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 733 expedientes.

Cuadro 15
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Abril 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,996	1,565	3,561
Expedientes de Contratos de Adhesión	70	109	179
Expedientes de Instrumentos de Medición	733	0	733

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

Gráfico 3



Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de abril en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

Cuadro 16
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Tenencia del Libros de quejas	876	793	1,669	4,769
Exhibición de Precios	0	277	277	3,220
Etiquetado General de Productos	599	145	744	2,890
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	100	0	100	544
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	104	0	104	365
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0	17
Publicidad Engañosa	0	2	2	558
Precios de Canasta Básica	128	1,239	1,367	5,154
Monitoreos de otros productos	313	424	737	2,535
Precios de Combustibles	148	469	617	2,606
Precios de Gas Propano	300	433	733	2,494
Colegios	0	8	8	48
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

Cuadro 17
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	36	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	0	36	0	0	254
FEBRERO	111	GUATEMALA (ALGUNOS MUNICIPIOS Y ZONAS DEL AREA METROPOLITANA)	0	111	4	4	1,079
MARZO	114	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS, ZACAPA, PETEN Y JALAPA	0	114	2	2	884
ABRIL	104	GUATEMALA, EL PROGRESO, ESCUINTLA, SOLOLA, IZABALY CHIQUIMULA	1	104	1	1	830
TOTAL	365		1	365	7	7	3,047

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 18
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
1	TROPIGAS		0			X		X				
ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X				
TOTAL			11									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			3									
TOTAL ENERO - FEBRERO			14									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL			0									
TOTAL ENERO - MARZO			14									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL			0								
TOTAL ENERO - ABRIL			14									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 19
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	GAS EXPRESS B&S ZETA	0			X		X		
			1	VELOGAS	0			X		X		
			1	GAS EXPRESS CARABANCHEL ZETA	0			X		X		
		TOTAL	3									
FEBRERO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - FEBRERO	3									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - MARZO	3									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - ABRIL	3									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	0
Por quejas	21	57
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	21	59

Fuente: Departamento Legal

En abril, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	38	125
Emisión de Dictámenes Técnicos	193	934
TOTAL	231	1,059

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia