

Informe Estadístico

AGOSTO 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 910 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 8% por Información y comunicaciones; y el 7% por el por actividades financieras y de seguros y por Canasta Básica; y el 20% 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	23	10	33	4%
1.1	Energía eléctrica	15	10	25	3%
1.2	Combustible	6	0	6	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	15	0	15	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	7	0	7	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	8	0	8	1%
3	Actividades Inmobiliarias	32	2	34	4%
3.1	Inmobiliarias	32	2	34	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	451	78	529	58%
4.1	Comercio	388	69	457	50%
4.2	Almacenes	58	7	65	7%
4.3	Talleres de mecánica	3	2	5	1%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
5	Transporte y almacenamiento	16	2	18	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	1	0	1	0%
5.2	Transporte vía aérea	6	0	6	1%
5.3	Transporte de mensajería	9	2	11	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	19	3	22	2%
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	18	3	21	2%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	66	4	70	8%
7.1	Telefonía	41	3	44	5%
7.2	Servicio de cable	2	0	2	0%
7.3	Servicio de internet	23	1	24	3%
8	Actividades financieras y de seguros	58	7	65	7%
8.1	Bancos	36	6	42	5%
8.2	Seguros	7	0	7	1%
8.3	Tarjetas de crédito	15	1	16	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	14	3	17	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	5	0	5	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	6	2	8	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	7	0	7	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	7	0	7	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0	0	0	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
12	Enseñanza	26	1	27	3%
12.1	Colegios	20	0	20	2%
12.2	Universidades	4	0	4	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	1	3	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	7	0	7	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	4	0	4	0%
14	Otras actividades de servicios	5	0	5	1%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	5	0	5	1%
15	Canasta Básica	61	0	61	7%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	61	0	61	7%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		800	110	910	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Agosto 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	154	105	259	4%
1.1	Energía eléctrica	90	105	195	3%
1.2	Combustible	57	0	57	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	7	0	7	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	139	7	146	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	40	2	42	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	99	5	104	2%
3	Actividades Inmobiliarias	200	16	216	3%
3.1	Inmobiliarias	200	16	216	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3047	396	3443	54%
4.1	Comercio	2520	333	2853	45%
4.2	Almacenes	499	54	553	9%
4.3	Talleres de mecánica	8	6	14	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	20	3	23	0%
5	Transporte y almacenamiento	115	22	137	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	6	2	8	0%
5.2	Transporte vía aérea	29	2	31	0%
5.3	Transporte de mensajería	80	18	98	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	143	13	156	2%
6.1	Hoteles	15	2	17	0%
6.2	Restaurantes y otros	128	11	139	2%
7	Información y comunicaciones	594	35	629	10%
7.1	Telefonía	234	27	261	4%
7.2	Servicio de cable	37	0	37	1%
7.3	Servicio de internet	323	8	331	5%
8	Actividades financieras y de seguros	450	55	505	8%
8.1	Bancos	296	41	337	5%
8.2	Seguros	47	0	47	1%
8.3	Tarjetas de crédito	107	14	121	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	58	12	70	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	21	1	22	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	19	7	26	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	9	1	10	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	9	3	12	0%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	69	6	75	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	7	1	8	0%
10.2	Tiempos compartidos	62	5	67	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	128	131	2%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	128	131	2%
12	Enseñanza	235	22	257	4%
12.1	Colegios	188	10	198	3%
12.2	Universidades	35	0	35	1%
12.3	Escuelas e Institutos	12	12	24	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	54	5	59	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	32	2	34	1%
13.3	Laboratorios	22	3	25	0%
14	Otras actividades de servicios	11	0	11	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	11	0	11	0%
15	Canasta Básica	272	1	273	4%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	272	1	273	4%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		5,544	823	6,367	100%

Captación de Quejas

En agosto se recibieron 910 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 800 quejas y en Sedes Departamentales 110 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	322	0	322
Call Center	329	0	329
Presencial	149	110	259
TOTAL	800	110	910

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO 6,367 quejas; 5,544 en la Sede Central y 823 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Agosto 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,733	0	1,733
Call Center	2,319	0	2,319
Presencial	1,492	823	2,315
TOTAL	5,544	823	6,367

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Quejas Documentadas

En agosto se documentaron 583 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 473 quejas y en Sedes Departamentales 110 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	473	110	583

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 4,509 quejas; 3,686 en la Sede Central y 823 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Agosto 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	3,686	823	4,509

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

Atención y Resolución de Quejas

En agosto se resolvieron 420 quejas: 109 por mediación y 311 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 306; y en las Sedes Departamentales 114. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,299 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	73			36	109
Conciliaciones	145	76	12	78	311
TOTAL	218	76	12	114	420
Asesorías y Consultas	2,299				2,299
TOTAL	2,299				2,299

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

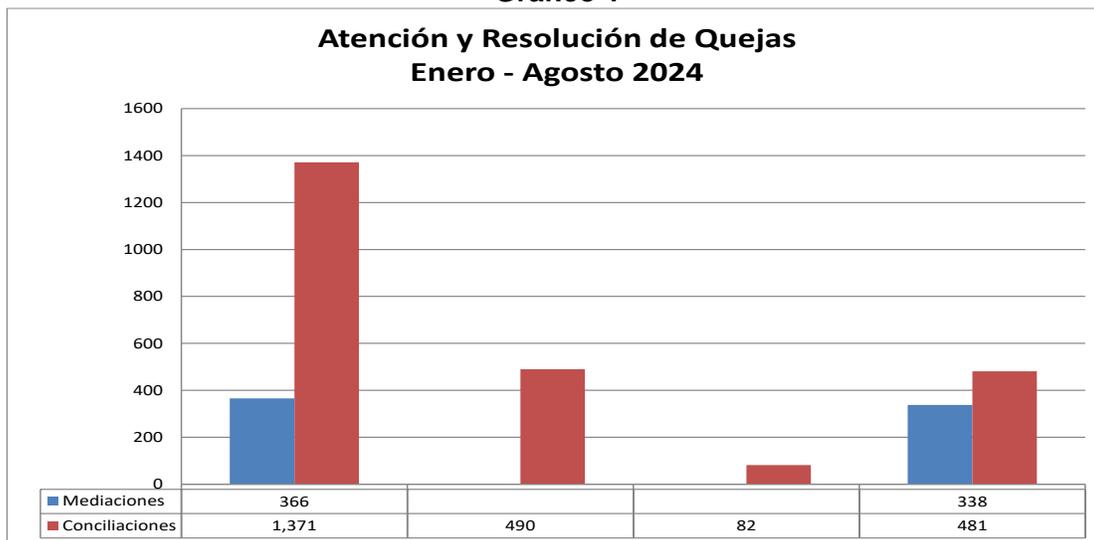
En lo que va del año, se han resuelto 3,128 quejas; 704 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,424 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,309; y en las Sedes Departamentales 819. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 16,042 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Agosto 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	366			338	704
Conciliaciones	1,371	490	82	481	2,424
TOTAL	1,737	490	82	819	3,128
Asesorías y Consultas	16,042				16,042
TOTAL	16,042				16,042

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En agosto, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintiún millones ciento tres mil ochocientos cincuenta y cuatro quetzales con veintiséis centavos (Q.21,103,854.26). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.17,270,881.11 y las Sedes Departamentales Q.3,832,973.15, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

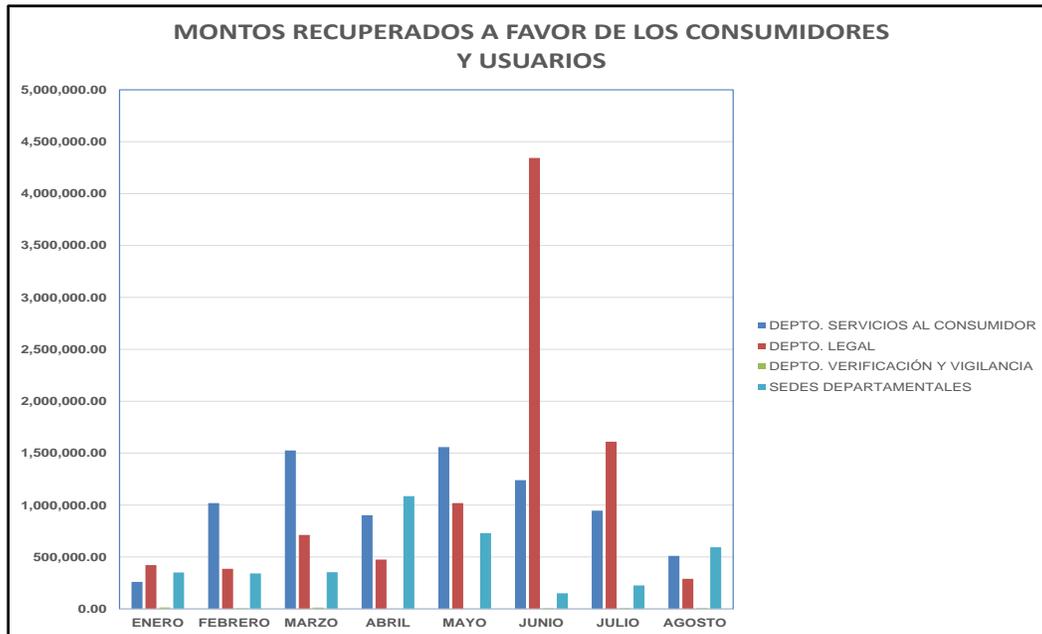
**Cuadro 9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

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

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Mayo							
	Reembolso monetario	569,668.59	827,231.12	0.00	1,396,899.71	534,261.34	1,931,161.05
	Restitución de bienes	545,496.45	191,977.69	0.00	737,474.14	166,809.83	904,283.97
	Rescisión de contratos	443,948.90	0.00	0.00	443,948.90	29,605.07	473,553.97
	MAYO	1,559,113.94	1,019,208.81	0.00	2,578,322.75	730,676.24	3,308,998.99
Junio							
	Reembolso monetario	179,203.84	4,213,740.93	2,433.02	4,395,377.79	40,756.85	4,436,134.64
	Restitución de bienes	967,251.35	129,836.83	2,899.58	1,099,987.76	109,227.43	1,209,215.19
	Rescisión de contratos	92,966.98	0.00	0.00	92,966.98	0.00	92,966.98
	JUNIO	1,239,422.17	4,343,577.76	5,332.60	5,588,332.53	149,984.28	5,738,316.81
Julio							
	Reembolso monetario	399,124.50	642,230.33	6,464.00	1,047,818.83	49,806.75	1,097,625.58
	Restitución de bienes	349,438.46	963,228.88	0.00	1,312,667.34	158,816.23	1,471,483.57
	Rescisión de contratos	198,000.00	4,428.60	0.00	202,428.60	18,180.63	220,609.23
	JULIO	946,562.96	1,609,887.81	6,464.00	2,562,914.77	226,803.61	2,789,718.38
Agosto							
	Reembolso monetario	181,568.49	177,627.03	2,500.00	361,695.52	175,778.14	537,473.66
	Restitución de bienes	315,860.59	111,725.10	4,200.00	431,785.69	213,690.71	645,476.40
	Rescisión de contratos	13,840.00	0.00	0.00	13,840.00	204,183.25	218,023.25
	AGOSTO	511,269.08	289,352.13	6,700.00	807,321.21	593,652.10	1,400,973.31
	TOTAL	7,963,571.50	9,256,812.56	50,497.05	17,270,881.11	3,832,973.15	21,103,854.26

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En agosto, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 9 conferencias presenciales a: 1) A personal del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-; 2) A funcionarios de la Departamental de Educación de San Benito Petén; 3) A funcionarios de la Departamental de Educación de Flores Petén; 4) A emprendedoras y emprendedores de Organizaciones de la Sociedad Civil del Departamento de Petén; 5) A personas que asistieron al evento de los Derechos de los Consumidores traducidos en los 22 Idiomas Mayas, Xinca y Garífuna; 6) A estudiantes de carreras de nivel medio del Instituto Nacional de Educación Diversificada -INED- de San José Pinula-; 7) A emprendedoras y emprendedores apoyados por el Consejo Nacional de la Juventud -CONJUVE-; 8) A emprendedoras y emprendedores de organizaciones de la Sociedad Civil del Departamento de Jalapa (Grupo 1); y 9) A emprendedoras y emprendedores de organizaciones de la Sociedad Civil del Departamento de Jalapa (Grupo 2); asistiendo 689 personas y se distribuyeron 6,720 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 30 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,192 personas y se distribuyó 2,977 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	9	30	39
Asistentes a conferencias	689	1,192	1,881
Material Distribuido	6,720	2,977	9,697

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

En lo que va del año, se han realizado 439 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 18,990 personas, asimismo, se distribuyeron 68,770 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	53	386	439
Asistentes a conferencias	5,332	13,658	18,990
Material Distribuido	31,133	37,637	68,770

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

En agosto, 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 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	0	0	0
Participantes	0	0	0

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

En lo que va del año, se han realizado 24 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 3,412 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Agosto 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	17	7	24
Participantes	3,038	374	3,412

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

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

En agosto se autorizaron 827 libros de quejas, 453 en la Sede Central y 374 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 56 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 37 en la Sede Central y 19 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 108 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	453	374	827
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	37	19	56
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	108	0	108

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

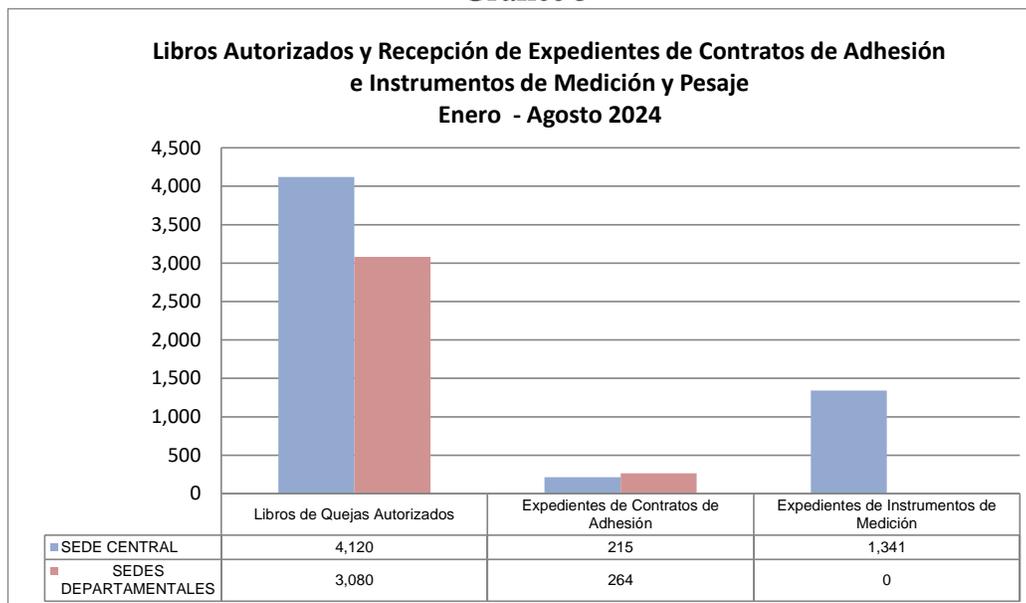
En lo que va del año, se han autorizado 7,200 libros de quejas; 4,120 en la Sede Central y 3,080 en las Sedes Departamentales, se han recibido 479 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 215 en la Sede Central y 264 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,341 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,120	3,080	7,200
Expedientes de Contratos de Adhesión	215	264	479
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,341	0	1,341

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 agosto 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 DEPARTAMENTALES	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Tenencia del Libros de quejas	901	588	1,489	9,548
Exhibición de Precios	0	270	270	7,490
Etiquetado General de Productos	492	100	592	4,810
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	140	0	140	1,125
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	63	0	63	668
Plantas y Expendios de Gas	27	0	27	97
Publicidad Engañosa	199	3	202	1,527
Precios de Canasta Básica	802	1,631	2,433	13,061
Monitoreos de otros productos	5	493	498	4,819
Precios de Combustibles	350	462	812	6,036
Precios de Gas Propano	175	419	594	4,973
Colegios	0	4	4	61
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

Plan Centinela

En el marco de este plan, en agosto 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, IZABAL Y CHIQUIMULA	1	104	1	1	830
MAYO	56	GUATEMALA, ESCUINTLA, TOTONICAPAN Y QUETZALTENANGO	0	56	3	3	465
JUNIO	112	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, SAN MARCOS, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	1	112	10	10	768
JULIO	72	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, SANTA ROSA, HUEHUETENANGO, IZABAL, ZACAPA Y JUTIAPA	3	72	2	2	521
AGOSTO	63	GUATEMALA, ESCUINTLA, ALTA VERAPAZ, CHIQUIMULA Y JALAPA	2	63	1	1	462
TOTAL	668		7	668	23	23	5,263

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		
		ZONA 4 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X				
TOTAL ENERO			11									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL FEBRERO			3									
TOTAL ENERO - FEBRERO			14									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MARZO			0									
TOTAL ENERO - MARZO			14									

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		
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0										
	TOTAL ABRIL		0										
	TOTAL ENERO - ABRIL		14										
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0										
	TOTAL MAYO		0										
	TOTAL ENERO - MAYO		14										
JUNIO	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X			
			1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X			
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	12	X		X		X			
	TECPAN		1	PLANTA ANY	8	X		X		X			
			1	CSOTAGAS	5	X		X		X			
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X			
			1	ZETA GAS	8	X		X		X			
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	3	X		X		X			
			1	GASGO	0		X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1										
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO		1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
				1	JEHOGAS	3	X		X		X		
		CANTEL		1	MIPGAS	3	X		X		X		
				1	MINI PLANTA SHALOM	6	X		X		X		
				1	GAS UNICO	5	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		SALCAJA	1	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	1	GAS CHIPO	5	X		X		X		
			1	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	SAN MARCOS	SAN SEBASTIAN	1	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ		1	AUTOGAS	5	X		X		X		
				1	LATINGAS	3	X		X		X		
		1	ZETA GAS	3	X		X		X				
TOTAL JUNIO			25										
TOTAL ENERO - JUNIO			39										
JULIO	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
			1	GAS CHIMALTECO	5	X		X		X			
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	5	X		X		X			
	TOTONICAPAN		1	PLANTA ANY	5	X		X		X			
			1	GASGO	5	X		X		X			
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
			1	1	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
		SALCAJA	1	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	1	MINIPLANTA SHALOM	5	X		X		X		
		CANTEL		1	JEHOGAS	4	X		X		X		
				1	MIPGAS	2	X		X		X		
				1	GAS UNICO	7	X		X		X		
		ZUNIL	1	1	VIDA GAS	1	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ		1	ZETA GAS	0			X		X		
				1	LATINGAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	3	X		X		X			
	ZACAPA	ZACAPA	1	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		RIO HONDO	1	1	GAS UNICO	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	1	NUUESTRO GAS	0			X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
			1	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
TOTAL JULIO			25										
TOTAL ENERO - JULIO			64										
AGOSTO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	5	X		X		X			
			1	GAS ZETA	6	X		X		X			
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	1	ESCOGAS	3	X		X		X		
			1	1	GASGO	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	1	JEHOGAS	3	X		X		X		
		CANTEL	1	1	VIDA GAS	3	X		X		X		
		ZUNIL	1	1	MIPGAS	3	X		X		X		
		CANTEL	1	1	GAS ZETA	0			X		X		
		SALCAJA	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	1	GAS CHIPO-TROPIGAS	4	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
		RETALHULEU	1	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		AYUTLA	1	1	GAS ZETA	0			X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ		1	ALTO GAS	3	X		X		X		
				1	LATINGAS	0			X		X		
		RIO HONDO	1	1	LATINGAS	15	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
		QUEZALTEPEQUE	1	1	NUUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
JUTIAPA	EL PROGRESO	1	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
		1	1	GAS ZETA	0			X		X			
TOTAL AGOSTO			27										
TOTAL ENERO - AGOSTO			91										

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 QUEEJAS		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 ENERO		3									
FEBRERO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL FEBRERO		0									
	TOTAL ENERO - FEBRERO		3									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL MARZO		0									
	TOTAL ENERO - MARZO		3									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL ABRIL		0									
	TOTAL ENERO - ABRIL		3									
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL MAYO		0									
	TOTAL ENERO - MAYO		3									
JUNIO	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS ALESSA	3	X		X		X		
	TOTAL JUNIO		1									
	TOTAL ENERO - JUNIO		4									
JULIO	CHIQUMULA	QUETZALTEPEQUE	1	GAS YOLIY ZETA	0			X		X		
			1	GAS IAN ZETA	0			X			X	
	TOTAL JULIO		2									
	TOTAL ENERO - JULIO		6									
AGOSTO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL AGOSTO		0									
	TOTAL ENERO - AGOSTO		6									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

En agosto se impuso una sanción por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
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	1	86
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	1	88

Fuente: Departamento Legal

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

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

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	60	298
Emisión de Dictámenes Técnicos	155	1,889
TOTAL	215	2,187

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia