**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**



1

**Continuación**

**Recepción de Quejas**



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

2

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Agosto 2024**



3

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Agosto 2024**



#### 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**



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

4

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**



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**



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**



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

5

#### 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**



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**



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

6

**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**



7



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

**Gráfico 2**

#### 

8

8

#### 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 trifoliares, cuadrifoliares, 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**



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:

9

**Cuadro 11**

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

**Enero – Agosto 2024**



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**



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**



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

10

**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**



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**



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

11

**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**



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

12

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 18**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



13



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

14

**Cuadro 19**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

15

**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**



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**



Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

16