

Informe Estadístico

DICIEMBRE 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,081 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 60% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 21% por actividades financieras y de seguros; el 6% por Información y Comunicaciones; y el 19% 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	16	5	21	2%
1.1	Energía eléctrica	7	5	12	1%
1.2	Combustible	9	0	9	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	13	2	15	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	4	0	4	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	9	2	11	1%
3	Actividades Inmobiliarias	25	3	28	3%
3.1	Inmobiliarias	25	3	28	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	608	40	648	60%
4.1	Comercio	547	38	585	54%
4.2	Almacenes	55	2	57	5%
4.3	Talleres de mecánica	4	0	4	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
5	Transporte y almacenamiento	12	0	12	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	3	0	3	0%
5.2	Transporte vía aérea	3	0	3	0%
5.3	Transporte de mensajería	6	0	6	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	18	0	18	2%
6.1	Hotelería	3	0	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	15	0	15	1%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	55	6	61	6%
7.1	Telefonía	38	3	41	4%
7.2	Servicio de cable	8	0	8	1%
7.3	Servicio de internet	9	3	12	1%
8	Actividades financieras y de seguros	212	13	225	21%
8.1	Bancos	22	8	30	3%
8.2	Seguros	3	0	3	0%
8.3	Tarjetas de crédito	187	5	192	18%
9	Otros actividades de servicios financieros	18	3	21	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	13	1	14	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	4	1	5	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	1	2	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	5	0	5	0%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	5	0	5	0%
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	1%
12.1	Colegios	9	0	9	1%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	8	0	8	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	7	0	7	1%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
14	Otras actividades de servicios	0	0	0	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%
15	Canasta Básica	6	0	6	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	6	0	6	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,009	72	1,081	100%

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Diciembre 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	221	140	361	3%
1.1	Energía eléctrica	124	139	263	2%
1.2	Combustible	89	1	90	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	8	0	8	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	201	30	231	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	68	4	72	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	133	26	159	2%
3	Actividades Inmobiliarias	334	23	357	3%
3.1	Inmobiliarias	334	23	357	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	4,965	585	5,550	53%
4.1	Comercio	4,235	498	4,733	45%
4.2	Almacenes	683	77	760	7%
4.3	Talleres de mecánica	16	7	23	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	31	3	34	0%
5	Transporte y almacenamiento	156	28	184	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	11	2	13	0%
5.2	Transporte vía aérea	45	2	47	0%
5.3	Transporte de mensajería	100	24	124	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	216	14	230	2%
6.1	Hotelería	29	3	32	0%
6.2	Restaurantes y otros	187	11	198	2%
7	Información y comunicaciones	873	58	931	9%
7.1	Telefonía	414	37	451	4%
7.2	Servicio de cable	52	0	52	0%
7.3	Servicio de internet	407	21	428	4%
8	Actividades financieras y de seguros	1383	126	1509	14%
8.1	Bancos	414	66	480	5%
8.2	Seguros	65	3	68	1%
8.3	Tarjetas de crédito	904	57	961	9%
9	Otros actividades de servicios financieros	140	20	160	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	56	2	58	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	47	12	59	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	15	1	16	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	22	5	27	0%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	111	11	122	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	9	3	12	0%
10.2	Tiempos compartidos	102	8	110	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	8	128	136	1%
11.1	Actividades de la administración pública en general	8	128	136	1%
12	Enseñanza	307	27	334	3%
12.1	Colegios	246	14	260	2%
12.2	Universidades	43	0	43	0%
12.3	Escuelas e Institutos	18	13	31	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	88	7	95	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	55	3	58	1%
13.3	Laboratorios	33	4	37	0%
14	Otras actividades de servicios	22	0	22	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	22	0	22	0%
15	Canasta Básica	305	1	306	3%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	305	1	306	3%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		9,330	1,198	10,528	100%

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

Captación de Quejas

En diciembre se recibieron 1,081 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 1,009 quejas y en Sedes Departamentales 72 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	361		361
Call Center	403		403
Presencial	245	72	317
TOTAL	1,009	72	1,081

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

En el año, se recibieron por los tres medios de captación que dispone la DIACO 10,528 quejas; 9,330 en la Sede Central y 1,198 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Diciembre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	3,089	0	3,089
Call Center	3,687	0	3,687
Presencial	2,554	1,198	3,752
TOTAL	9,330	1,198	10,528

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

Quejas Documentadas

En diciembre se documentaron 375 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 303 quejas y en Sedes Departamentales 72 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	303	72	375

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

En el año, se documentaron 6,743 quejas; 5,545 en la Sede Central y 1,198 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Diciembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	5,545	1,198	6,743

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

Atención y Resolución de Quejas

En diciembre se resolvieron 5,428 quejas: 118 por mediación y 5,310 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 1,672; y en las Sedes Departamentales 3,756. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 678 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	7		17	94	118
Conciliaciones	70	161	1,417	3,662	5,310
TOTAL	77	161	1,434	3,756	5,428
Asesorías y Consultas	678				678
TOTAL	678				678

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

En el año, se resolvieron 9,666 quejas; 1,075 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 8,591 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 4,826; y en las Sedes Departamentales 4,840. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 21,150 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

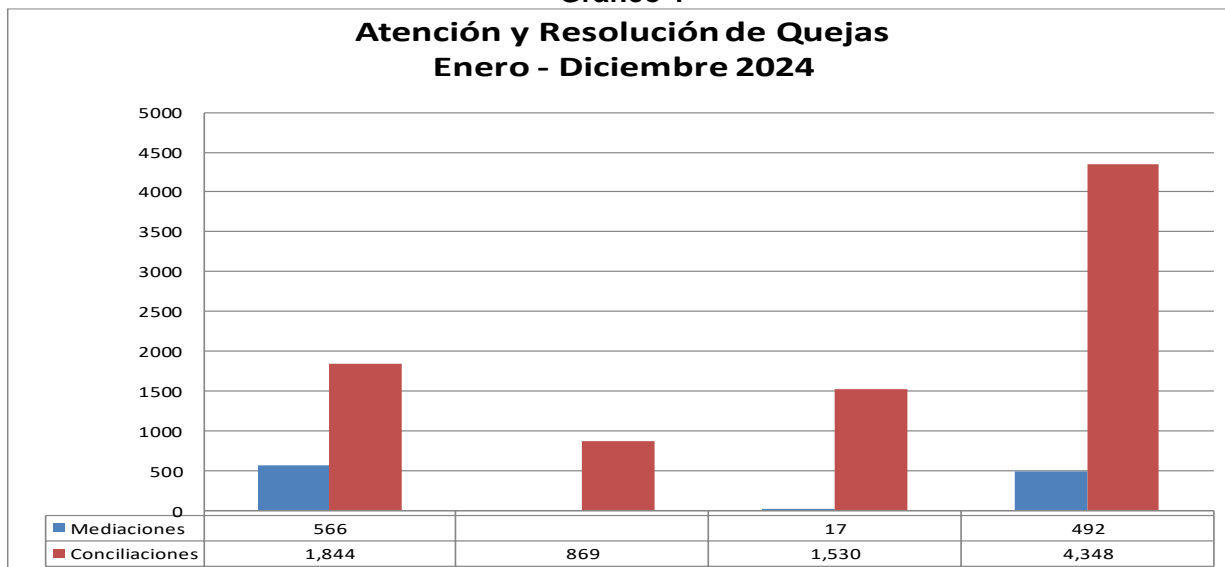
Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Diciembre 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	566		17	492	1,075
Conciliaciones	1,844	869	1,530	4,348	8,591
TOTAL	2,410	869	1,547	4,840	9,666
Asesorías y Consultas	21,150				21,150
TOTAL	21,150				21,150

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

Debido a que la meta de la línea de trabajo, asesoría y consultas forma parte del Subproducto Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones, no se ingresó 7,132 asesorías brindadas, por haber alcanzado el 100% de la ejecución de la meta del Subproducto indicado.

Gráfico 1



Recepción de Quejas por Actividad Económica de la Unidad Protección de Servicios Financieros

En lo que respecta a la Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Número 2-2024, la cual entró en vigencia el 1 de septiembre del año en curso, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de diciembre del 2024, se recibieron 192 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	DICIEMBRE		
		SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	187	5	192
TOTAL		187	5	192

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a diciembre, se han recibido 840 quejas, en la Sede Central 797 y en la Sedes Departamentales 43, como se detalla a continuación:

Cuadro 10
Recepción de Quejas
Septiembre – Diciembre 2024

No.	DESCRIPCION	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE		
		SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	797	43	840
	TOTAL	797	43	840

Captación de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de diciembre se recibieron 192 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 187 quejas y en Sedes Departamentales 5 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Captación de Quejas

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	26		26
Call Center	75		75
Presencial	86	5	91
TOTAL	187	5	192

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a diciembre, se recibieron por los tres medios de captación que dispone la DIACO 840 quejas; 797 en la Sede Central y 43 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 12
Captación de Quejas
Septiembre – Diciembre 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	143		143
Call Center	283		283
Presencial	371	43	414
TOTAL	797	43	840

Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de diciembre se documentaron 77 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 72 quejas y en Sedes Departamentales 5 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	72	5	77

En los meses de septiembre a diciembre, se documentaron 453 quejas; 410 en la Sede Central y 43 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 14
Quejas Documentadas
Septiembre – Diciembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	410	43	453

Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías

En diciembre se resolvieron 64 quejas, 17 por mediación y 47 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 255 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 15
Resolución de Quejas y Asesorías

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	17	17
Conciliaciones	47	47
		64
Asesorías y Consultas	255	255

En los meses de septiembre a diciembre, se resolvieron 92 quejas, 45 por mediación y 47 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,430 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 16
Resolución de Quejas
Septiembre – Diciembre 2024

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	45	45
Conciliaciones	47	47
TOTAL		92
Asesorías y Consultas	1,430	1,430
TOTAL	1,430	1,430

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En diciembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintinueve millones ochocientos noventa y un mil setecientos cincuenta y siete quetzales con setenta y seis centavos (Q.29,891,757.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.23,673,101.76 y las Sedes Departamentales Q.6,218,656.00, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

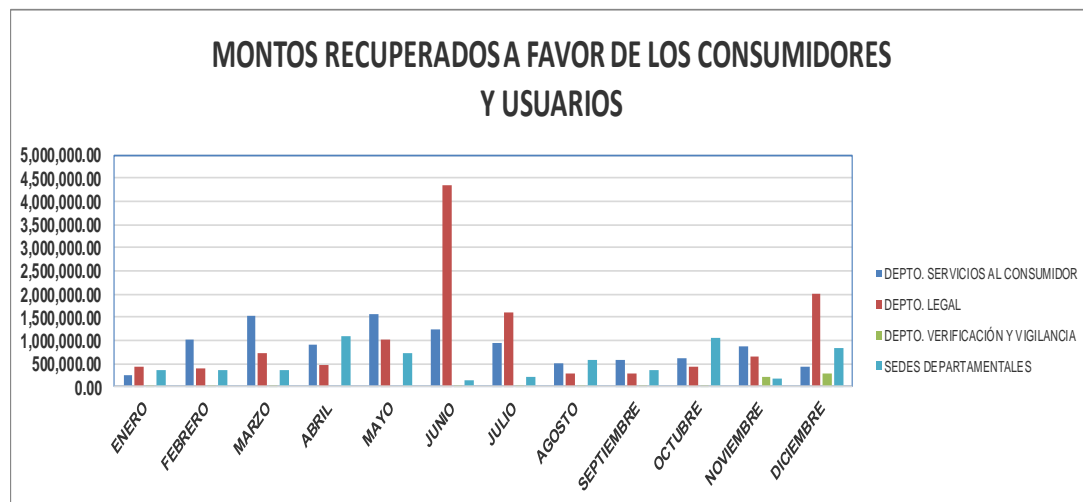
Cuadro 17
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

MES		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
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

MES	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
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
Septiembre						
Reembolso monetario	160,621.54	238,079.71	0.00	398,701.25	163,123.54	561,824.79
Restitución de bienes	232,845.22	38,600.00	500.00	271,945.22	162,136.27	434,081.49
Rescisión de contratos	167,955.00	11,877.01	0.00	179,832.01	35,257.13	215,089.14
SEPTIEMBRE	561,421.76	288,556.72	500.00	850,478.48	360,516.94	1,210,995.42
Octubre						
Reembolso monetario	303,363.61	349,732.39	248.00	653,344.00	83,990.74	737,334.74
Restitución de bienes	127,714.71	92,250.60	0.00	219,965.31	955,162.64	1,175,127.95
Rescisión de contratos	169,590.00	0.00	0.00	169,590.00	638.88	170,228.88
OCTUBRE	600,668.32	441,982.99	248.00	1,042,899.31	1,039,792.26	2,082,691.57
Noviembre						
Reembolso monetario	118,398.24	454,960.55	0.00	573,358.79	95,870.25	669,229.04
Restitución de bienes	587,186.47	195,578.07	227,430.67	1,010,195.21	59,143.39	1,069,338.60
Rescisión de contratos	171,432.50	0.00	0.00	171,432.50	10,347.83	181,780.33
NOVIEMBRE	877,017.21	650,538.62	227,430.67	1,754,986.50	165,361.47	1,920,347.97
Diciembre						
Reembolso monetario	137,931.45	889,431.88	350.00	1,027,713.33	700,350.82	1,728,064.15
Restitución de bienes	299,882.85	1,125,592.05	300,668.13	1,726,143.03	117,381.36	1,843,524.39
Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	2,280.00	2,280.00
DICIEMBRE	437,814.30	2,015,023.93	301,018.13	2,753,856.36	820,012.18	3,573,868.54
TOTAL	10,440,493.09	12,652,914.82	579,693.85	23,673,101.76	6,218,656.00	29,891,757.76

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

Gráfico 2



Cuadro 18
Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Septiembre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	0.00
	Rescisión de contratos	0.00
	SEPTIEMBRE	0.00
Octubre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	0.00
	Rescisión de contratos	0.00
	OCTUBRE	0.00
Noviembre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	227,430.67
	Rescisión de contratos	0.00
	NOVIEMBRE	227,430.67
Diciembre		
	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	300,668.13
	Rescisión de contratos	0.00
	DICIEMBRE	300,668.13
TOTAL		528,098.80

Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 1 conferencias presenciales a: 1) A mujeres emprendedoras del Municipio de San José Pinula, en el marco del Día de la No Violencia contra la Mujer, participando 249 personas, pero únicamente fue reportado 50 mujeres debido a que ya con ello se lograba alcanzar juntamente con la información de sedes el 100% de la meta institucional y se distribuyeron 6,600 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 46 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios donde asistieron 1,500 personas, pero únicamente fueron reportados 3 conferencias, reportando la asistencia de 50 personas, ya que como se indicó anteriormente, se logró alcanzar el 100% de la meta institucional y se distribuyó 6,600 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	1	3	4
Asistentes a conferencias	50	50	100
Material Distribuido	5,370	6,600	11,970

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

En el año, se realizaron 567 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 24,249 personas, asimismo, se distribuyeron 105,035 documentos de material educativo e informativo como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 20
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Diciembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	77	490	567
Asistentes a conferencias	7,251	16,998	24,249
Material Distribuido	49,556	55,479	105,035

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

No se reportó 43 conferencias y 1,904 personas capacitadas, debido a que se logró alcanzar el 100% de la meta de Subproducto Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.

En diciembre, en lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor no realizó conferencias, en lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 6 conferencias virtuales en materia de consumo participando 347 personas, pero únicamente fueron reportadas 3 conferencias, con la participación de 186 personas, ya que con la información reportada se alcanzó el 100% de la meta institucional, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	3	3
Participantes	0	186	186

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

En el año, se realizaron 43 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 4,320 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 22
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Diciembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	20	23	43
Participantes	3,278	1,042	4,320

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

No se reportó 161 personas informadas, debido a que se logró alcanzar el 100% de la meta del Subproducto Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.

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

En diciembre se autorizaron 1,079 libros de quejas, 659 en la Sede Central y 420 en las Sedes Departamentales, quedando pendiente de reportar 237 libros de quejas, debido a que se alcanzó la meta institucional. Asimismo, se recibieron 24 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en la Sede Central y 15 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 198 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 23
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	659	420	1,079
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	9	15	24
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	198		198

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

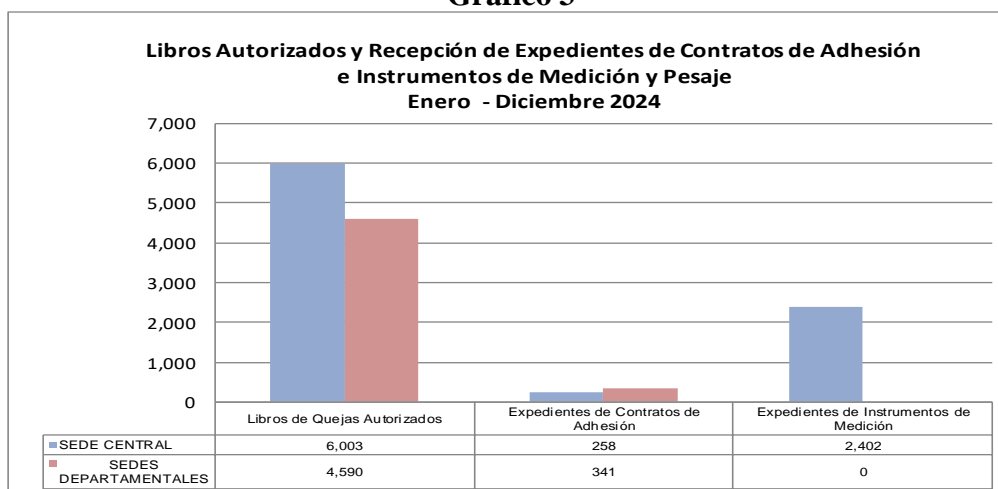
En el año, se autorizaron 10,593 libros de quejas; 6,003 en la Sede Central y 4,590 en las Sedes Departamentales, asimismo, se recibieron 599 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 258 en la Sede Central y 341 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 2,402 expedientes.

Cuadro 24
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Diciembre 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	6,003	4,590	10,593
Expedientes de Contratos de Adhesión	258	341	599
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,402	0	2,402

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

Cuadro 25
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	101	662	763	13,081
Exhibición de Precios	979	1,012	1,991	11,260
Etiquetado General de Productos	200	211	411	6,613
Instrumentos de Medición y Pesaje	300	0	300	300
Contenido Neto en Productos Preempacados	101	0	101	2,052
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	157	0	157	898
Plantas y Expendios de Gas	43	0	43	159
Publicidad Engañosa	456	11	467	2,237
Precios de Canasta Básica	512	1,023	1,535	21,092
Monitoreos de otros productos	33	212	245	6,358
Precios de Combustibles	766	398	1,164	9,577
Precios de Gas Propano	671	358	1,029	7,788
Colegios	0	0	0	70
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	170	2,216	2,386	2,386

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

Plan Centinela

En el marco de este plan, en diciembre fue reportada información de noviembre, ya que fue aprobada la modificación de metas del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela, quedando pendiente de reportar en el POA la información de Diciembre, el cual fue de 76 eventos, debido a que con la información del mes de noviembre fue alcanzada la meta institucional, como se indica a continuación:

Cuadro 26
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEEJAS	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, TONONICAPAN Y QUETZALTENANGO	0	56	3	3	465
JUNIO	112	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, TONONICAPAN, 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
SEPTIEMBRE	15	SUCHITEPEQUEZ Y SAN MARCOS	1	15	0	0	80
OCTUBRE	58	EL PROGRESO, TONONICAPAN, QUETZALTENANGO, RETALHULEU Y JUTIAPA	4	58	2	2	452
NOVIEMBRE	0						
DICIEMBRE	157	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, SANTA ROSA, SOLOLA, RETALHULEU, SAN MARCOS, HUEHUETENANGO, QUICHE, BAJA VERAPAZ, ALTA VERAPAZ E IZABAL	8	157	1	1	588
TOTAL	898		20	898	26	26	6,383

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 27
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 ENERO			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 FEBRERO			3									
TOTAL ENERO - FEBRERO			14									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
TOTAL MARZO			0									
TOTAL ENERO - MARZO			14									
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		
	ESCUINTLA	ESCUITLA	1	CSOTAGAS	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0		X		X		X	
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X	
			1	JEHOGAS	3	X		X		X		
			1	MIPGAS	3	X		X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	6	X		X		X		
			1	GAS UNICO	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
			1	GAS CHIPO	5	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	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									

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	
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		
			1	PLANTA ANY	5	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	5	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
			1	ZETA GAS	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			1	JEHOGAS	4	X		X		X		
			1	MIPGAS	2	X		X		X		
			1	GAS UNICO	7	X		X		X		
	ZUNIL	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	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	0			X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
			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	ESCOGAS	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	3	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
			1	JEHOGAS	3	X		X		X		
			1	VIDA GAS	3	X		X		X		
		CANTEL	1	MIPGAS	3	X		X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO-TROPIGAS	4	X		X		X	
	CUYOTENANGO		1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	ALTO GAS	3	X		X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATINGAS	15	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
		QUEZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
		1	GAS ZETA	0			X		X			
TOTAL AGOSTO			27									
TOTAL ENERO - AGOSTO			91									
SEPTIEMBRE	EL PROGRESO	ACASAGUASTLAN	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		ESCUINTLA	1	COSTA GAS	3	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		RIO BRAVO	1	GAS METROPOLITANO	4	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	0			X		X		
		1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	0			X		X		
ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GAS ZETA	0			X		X			
		1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
TOTAL SEPTIEMBRE			10									
TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE			101									

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	
OCTUBRE	PETEN	SAN BENITO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	IZABAL	MORALES	1	GAS ZETA	0			X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
		LIVINGSTON	1	DAGAS	5	X		X		X		
		LIVINGSTON	1	ENVASADORA DEL RIO	0			X		X		
	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	10	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
TOTAL OCTUBRE			9									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			110									
NOVIEMBRE			0									
TOTAL NOVIEMBRE			0									
TOTAL ENERO - NOVIEMBRE			110									
DICIEMBRE	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	0			X		X		
		EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		TECPAN	1	PLANTA ANY	4	X		X		X		
		CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	5	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	5	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	3	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	SANTA ROSA	TAXISCO	1	ESCOGAS	0			X		X		
			1	GASGO	3	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	4	X		X		X		
			1	GASGO	6	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		SANTA CRUZ TOTO	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	5	X		X		X		
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	10	X		X		X		
		CANTEL	1	JEHOGAS	2	X		X		X		
			1	GAS UNICO	5	X		X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			1	MPGAS	4	X		X		X		
			1	MPGAS	2	X		X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	2	X		X		X		
			1	GAS UNICO	5	X		X		X		
		ZUNIL	1	VIDA GAS	2	X		X		X		
			1	VIDA GAS	2	X		X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0				X		X	
			1	ZETA GAS	0				X		X	
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO	3	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	0			X		X		
	ZACAPA	ESTANZUELA	1	ZETA GAS	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	10	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	2	X		X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUUESTRO GAS	2	X		X		X		
	JUTIAPA	PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
		JUTIAPA	1	ZETA GAS	0			X		X		
TOTAL DICIEMBRE			43									
TOTAL ENERO - DICIEMBRE			153									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 28
Verificaciones Plan Centinela
Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PISO		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 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	CHIQUIMULA	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									
SEPTIEMBRE	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
	TOTAL SEPTIEMBRE		0									
	TOTAL ENERO - SEPTIEMBRE		6									
OCTUBRE	NO SE EFECTUARON POR FALTA DE BALANZA		0									
	TOTAL OCTUBRE		0									
	TOTAL ENERO - OCTUBRE		6									
NOVIEMBRE	NO SE EFECTUARON POR FALTA DE BALANZA		0									
	TOTAL NOVIEMBRE		0									
	TOTAL ENERO - NOVIEMBRE		6									
DICIEMBRE	NO SE EFECTUARON POR FALTA DE BALANZA		0									
	TOTAL DICIEMBRE		0									
	TOTAL ENERO - DICIEMBRE		6									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 29
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
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	78	296
Apercibimientos escritos/públicos	0	4
TOTAL	78	300

Fuente: Departamento Legal

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

Cuadro 30
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje

CONCEPTO	DICIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	53	447
Emisión de Dictámenes Técnicos	357	2,861
TOTAL	410	3,308

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia