

Informe Estadístico

FEBRERO 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,051 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 45% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 12% por Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria y el 11% por Información y comunicaciones y el 32% 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 | 19 | 21 | 40 | 4% |
| 1.1 | Energía eléctrica | 9 | 21 | 30 | 3% |
| 1.2 | Combustible | 10 | 0 | 10 | 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 | 28 | 1 | 29 | 3% |
| 2.1 | Servicio de Agua Municipal | 6 | 0 | 6 | 1% |
| 2.2 | Servicio de Agua Privada | 22 | 1 | 23 | 2% |
| 3 | Actividades Inmobiliarias | 37 | 4 | 41 | 4% |
| 3.1 | Inmobiliarias | 37 | 4 | 41 | 4% |
| 4 | Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas | 419 | 54 | 473 | 45% |
| 4.1 | Comercio | 316 | 47 | 363 | 35% |
| 4.2 | Almacenes | 99 | 7 | 106 | 10% |
| 4.3 | Talleres de mecánica | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 4.4 | Venta de productos farmacéuticos y medicinales | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 5 | Transporte y almacenamiento | 24 | 4 | 28 | 3% |
| 5.1 | Transporte urbano y extraurbano | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 5.2 | Transporte vía aérea | 4 | 1 | 5 | 0% |
| 5.3 | Transporte de mensajería | 18 | 3 | 21 | 2% |
| 6 | Actividades de alojamiento y de servicio de comidas | 22 | 2 | 24 | 2% |
| 6.1 | Hotelería | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 6.2 | Restaurantes y otros | 20 | 2 | 22 | 2% |

| No. | DESCRIPCION | SEDE CENTRAL | SEDES DEPTALES. | TOTAL QUEJAS RECIBIDAS | PORCENTAJE |
|--------------|---|--------------|-----------------|------------------------|-------------|
| 7 | Información y comunicaciones | 108 | 5 | 113 | 11% |
| 7.1 | Telefonía | 20 | 5 | 25 | 2% |
| 7.2 | Servicio de cable | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 7.3 | Servicio de internet | 86 | 0 | 86 | 8% |
| 8 | Actividades financieras y de seguros | 78 | 8 | 86 | 8% |
| 8.1 | Bancos | 49 | 7 | 56 | 5% |
| 8.2 | Seguros | 7 | 0 | 7 | 1% |
| 8.3 | Tarjetas de crédito | 22 | 1 | 23 | 2% |
| 9 | Otros actividades de servicios financieros | 6 | 1 | 7 | 1% |
| 9.1 | Concesiones de préstamos por fundaciones | 1 | 0 | 1 | 0% |
| 9.2 | Concesiones de préstamos por empresas mercantiles | 1 | 0 | 1 | 0% |
| 9.3 | Actividades de casa de empeño | 0 | 1 | 1 | 0% |
| 9.4 | Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito | 4 | 0 | 4 | 0% |
| 10 | Actividades de servicios administrativos y de apoyo | 9 | 2 | 11 | 1% |
| 10.1 | Operadores turísticos de Agencias de Viajes | 1 | 0 | 1 | 0% |
| 10.2 | Tiempos compartidos | 8 | 2 | 10 | 1% |
| 11 | Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria | 0 | 128 | 128 | 12% |
| 11.1 | Actividades de la administración pública en general | 0 | 128 | 128 | 12% |
| 12 | Enseñanza | 54 | 2 | 56 | 5% |
| 12.1 | Colegios | 42 | 2 | 44 | 4% |
| 12.2 | Universidades | 11 | 0 | 11 | 1% |
| 12.3 | Escuelas e Institutos | 1 | 0 | 1 | 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 | 3 | 0 | 3 | 0% |
| 13.3 | Laboratorios | 2 | 1 | 3 | 0% |
| 14 | Otras actividades de servicios | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 14.1 | Actividades de asociaciones civiles | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 15 | Canasta Básica | 9 | 0 | 9 | 1% |
| 15.1 | Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos | 9 | 0 | 9 | 1% |
| 15.2 | Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 818 | 233 | 1,051 | 100% |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Febrero 2024

| No. | DESCRIPCIÓN | SEDE CENTRAL | SEDES DEPTALES. | TOTAL QUEJAS RECIBIDAS | PORCENTAJE |
|--------------|---|--------------|-----------------|------------------------|-------------|
| 1 | Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado | 25 | 29 | 54 | 3% |
| 1.1 | Energía eléctrica | 12 | 29 | 41 | 3% |
| 1.2 | Combustible | 12 | 0 | 12 | 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 | 50 | 1 | 51 | 3% |
| 2.1 | Servicio de Agua Municipal | 8 | 0 | 8 | 0% |
| 2.2 | Servicio de Agua Privada | 42 | 1 | 43 | 3% |
| 3 | Actividades Inmobiliarias | 58 | 5 | 63 | 4% |
| 3.1 | Inmobiliarias | 58 | 5 | 63 | 4% |
| 4 | Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas | 684 | 91 | 775 | 48% |
| 4.1 | Comercio | 541 | 72 | 613 | 38% |
| 4.2 | Almacenes | 137 | 19 | 156 | 10% |
| 4.3 | Talleres de mecánica | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 4.4 | Venta de productos farmacéuticos y medicinales | 4 | 0 | 4 | 0% |
| 5 | Transporte y almacenamiento | 32 | 5 | 37 | 2% |
| 5.1 | Transporte urbano y extraurbano | 4 | 0 | 4 | 0% |
| 5.2 | Transporte vía aérea | 10 | 2 | 12 | 1% |
| 5.3 | Transporte de mensajería | 18 | 3 | 21 | 1% |
| 6 | Actividades de alojamiento y de servicio de comidas | 36 | 3 | 39 | 2% |
| 6.1 | Hotelería | 2 | 0 | 2 | 0% |
| 6.2 | Restaurantes y otros | 34 | 3 | 37 | 2% |
| 7 | Información y comunicaciones | 141 | 6 | 147 | 9% |
| 7.1 | Telefonía | 39 | 6 | 45 | 3% |
| 7.2 | Servicio de cable | 15 | 0 | 15 | 1% |
| 7.3 | Servicio de internet | 87 | 0 | 87 | 5% |
| 8 | Actividades financieras y de seguros | 113 | 11 | 124 | 8% |
| 8.1 | Bancos | 69 | 10 | 79 | 5% |
| 8.2 | Seguros | 11 | 0 | 11 | 1% |
| 8.3 | Tarjetas de crédito | 33 | 1 | 34 | 2% |
| 9 | Otros actividades de servicios financieros | 9 | 3 | 12 | 1% |
| 9.1 | Concesiones de préstamos por fundaciones | 1 | 0 | 1 | 0% |
| 9.2 | Concesiones de préstamos por empresas mercantiles | 3 | 1 | 4 | 0% |
| 9.3 | Actividades de casa de empeño | 1 | 1 | 2 | 0% |
| 9.4 | Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito | 4 | 1 | 5 | 0% |
| 10 | Actividades de servicios administrativos y de apoyo | 17 | 2 | 19 | 1% |
| 10.1 | Operadores turísticos de Agencias de Viajes | 1 | 0 | 1 | 0% |
| 10.2 | Tiempos compartidos | 16 | 2 | 18 | 1% |
| 11 | Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria | 0 | 128 | 128 | 8% |
| 11.1 | Actividades de la administración pública en general | 0 | 128 | 128 | 8% |
| 12 | Enseñanza | 119 | 16 | 135 | 8% |
| 12.1 | Colegios | 96 | 6 | 102 | 6% |
| 12.2 | Universidades | 17 | 0 | 17 | 1% |
| 12.3 | Escuelas e Institutos | 6 | 10 | 16 | 1% |
| 13 | Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social | 8 | 1 | 9 | 1% |
| 13.1 | Hospitales Públicos | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 13.2 | Hospitales Privados | 6 | 0 | 6 | 0% |
| 13.3 | Laboratorios | 2 | 1 | 3 | 0% |
| 14 | Otras actividades de servicios | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 14.1 | Actividades de asociaciones civiles | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 15 | Canasta Básica | 23 | 0 | 23 | 1% |
| 15.1 | Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos | 23 | 0 | 23 | 1% |
| 15.2 | Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos | 0 | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | | 1,315 | 301 | 1,616 | 100% |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Captación de Quejas

En febrero se recibieron 1,051 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 818 quejas y en Sedes Departamentales 233 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 | 312 | 0 | 312 |
| Call Center | 326 | 0 | 326 |
| Presencial | 180 | 233 | 413 |
| TOTAL | 818 | 233 | 1,051 |

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 1,616 quejas; 1,315 en la Sede Central y 301 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Febrero 2024

| MEDIOS DE CAPTACIÓN | CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS | | TOTAL |
|---------------------|------------------------------|-----------------------|--------------|
| | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | |
| Página Web | 481 | 0 | 481 |
| Call Center | 550 | 0 | 550 |
| Presencial | 284 | 301 | 585 |
| TOTAL | 1,315 | 301 | 1,616 |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Quejas Documentadas

En febrero se documentaron 786 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 553 quejas y en Sedes Departamentales 233 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

| LINEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Quejas Documentadas | 553 | 233 | 786 |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,143 quejas; 842 en la Sede Central y 301 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 | 842 | 301 | 1,143 |

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Atención y Resolución de Quejas

En febrero se resolvieron 441 quejas: 83 por mediación y 358 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 336; y en las Sedes Departamentales 105. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,283 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 | 55 | | | 28 | 83 |
| Conciliaciones | 210 | 62 | 9 | 77 | 358 |
| TOTAL | 265 | 62 | 9 | 105 | 441 |
| Asesorías y Consultas | 2,283 | | | | 2,283 |
| TOTAL | 2,283 | | | | 2,283 |

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

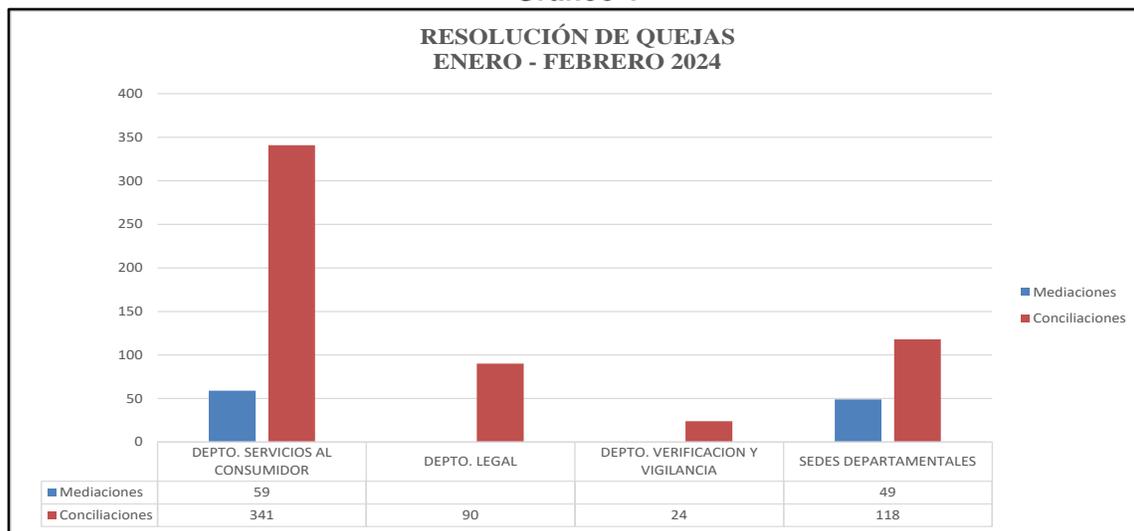
En lo que va del año, se han resuelto 681 quejas; 108 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 573 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 514; y en las Sedes Departamentales 167. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,407 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Febrero 2024

| LINEA DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | | | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|-----------------------|--------------------------------|--------------|----------------------------------|-----------------------|--------------|
| | DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR | DEPTO. LEGAL | DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA | | |
| Mediaciones | 59 | | | 49 | 108 |
| Conciliaciones | 341 | 90 | 24 | 118 | 573 |
| TOTAL | 400 | 90 | 24 | 167 | 681 |
| Asesorías y Consultas | 3,407 | | | | 3,407 |
| TOTAL | 3,407 | | | | 3,407 |

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

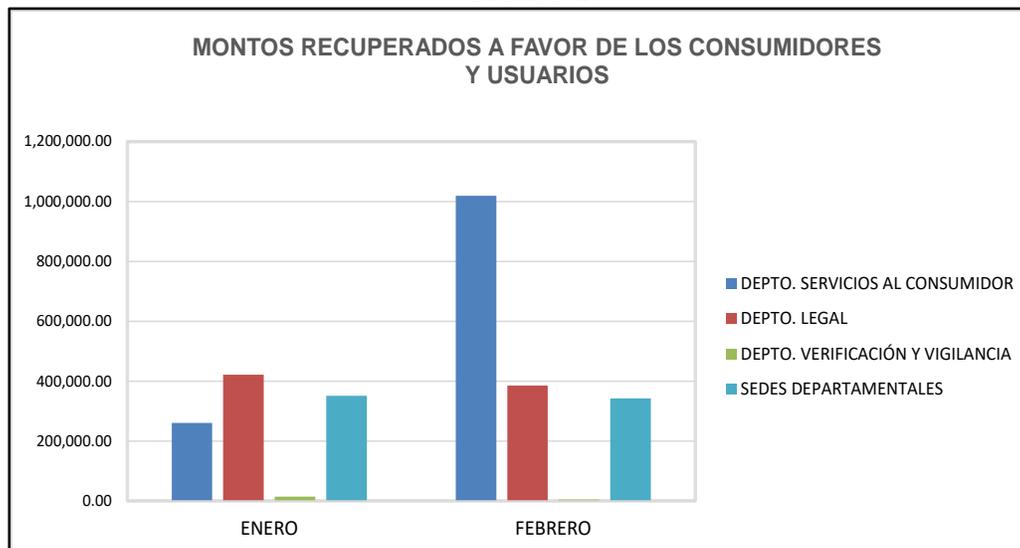
En febrero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dos millones setecientos noventa y ocho mil ochocientos ocho quetzales con doce centavos (Q.2,798,808.12). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.2,105,583.82. y las Sedes Departamentales Q.693,224.30, 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 |
| TOTAL | | 1,279,204.70 | 807,311.67 | 19,067.45 | 2,105,583.82 | 693,224.30 | 2,798,808.12 |

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 febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, no realizó conferencias ni distribuyó material educativo y promocional.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 37 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,192 personas y se distribuyó 3,350 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 | 0 | 37 | 37 |
| Asistentes a conferencias | 0 | 1,192 | 1,192 |
| Material Distribuido | 0 | 3,350 | 3,350 |

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

En lo que va del año, se han realizado 47 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 1,420 personas, asimismo, se distribuyeron 6,144 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

| LINEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias impartidas | 0 | 47 | 47 |
| Asistentes a conferencias | 0 | 1,420 | 1,420 |
| Material Distribuido | 1,881 | 4,263 | 6,144 |

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas sobre información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, en el presente mes, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó una conferencia, participando 25 personas, en lo que corresponde a las Sedes Departamentales no reportaron conferencias, 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 | 0 | 1 |
| Participantes | 25 | 0 | 25 |

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

En lo que va del año, se han realizado 2 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 67 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Febrero 2024

| LÍNEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|------------------------|--------------|-----------------------|-------|
| Conferencias Virtuales | 2 | 0 | 2 |
| Participantes | 67 | 0 | 67 |

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 febrero se autorizaron 1,091 libros de quejas, 620 en la Sede Central y 471 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 52 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 24 en la Sede Central y 28 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 99 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 14
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

| LÍNEAS DE TRABAJO | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|--|--------------|-----------------------|--------------|
| Libros de Quejas Autorizados | 620 | 471 | 1,091 |
| Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión | 24 | 28 | 52 |
| Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición | 99 | 0 | 99 |

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

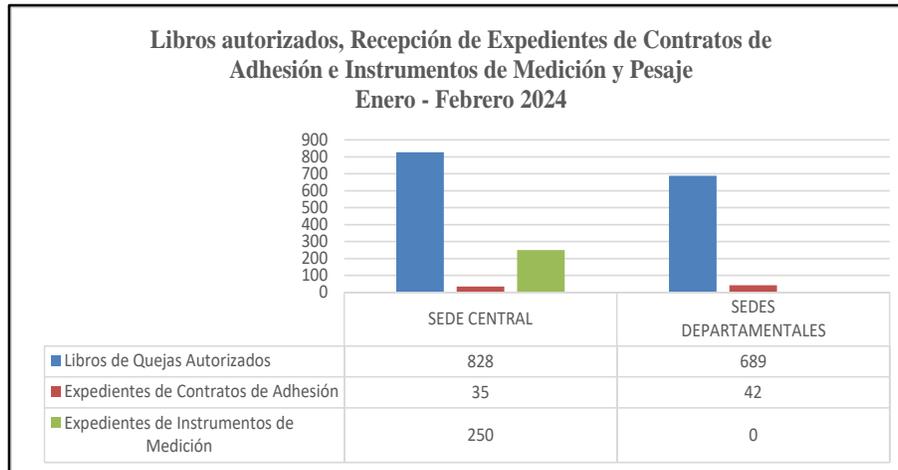
En lo que va del año, se han autorizado 1,517 libros de quejas; 828 en la Sede Central y 689 en las Sedes Departamentales, se han recibido 77 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 35 en la Sede Central y 42 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 250 expedientes.

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

| | SEDE CENTRAL | SEDES DEPARTAMENTALES | TOTAL |
|---|--------------|-----------------------|-------|
| Libros de Quejas Autorizados | 828 | 689 | 1,517 |
| Expedientes de Contratos de Adhesión | 35 | 42 | 77 |
| Expedientes de Instrumentos de Medición | 250 | 0 | 250 |

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 febrero 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 DEPTALES. | FEBRERO | ACUMULADO ENERO-FEBRERO |
|--|--------------|-----------------|---------|-------------------------|
| Tenencia del Libros de quejas | 786 | 614 | 1,400 | 1,972 |
| Exhibición de Precios | 942 | 1,332 | 2,274 | 2,694 |
| Etiquetado General de Productos | 625 | 159 | 784 | 1,371 |
| Instrumentos de Medición y Pesaje | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contenido Neto en Productos Preempacados | 259 | 0 | 259 | 259 |
| Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela | 111 | 0 | 111 | 147 |
| Plantas y Expendios de Gas | 3 | 0 | 3 | 17 |
| Publicidad Engañosa | 358 | 13 | 371 | 553 |
| Precios de Canasta Básica | 147 | 1,377 | 1,524 | 2,484 |
| Monitoreos de otros productos | 164 | 473 | 637 | 1,202 |
| Precios de Combustibles | 280 | 478 | 758 | 1,356 |
| Precios de Gas Propano | 145 | 429 | 574 | 1,044 |
| Colegios | 0 | 20 | 20 | 23 |
| 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 febrero 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 |
| TOTAL | 147 | | 0 | 147 | 4 | 4 | 1,333 |

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 1 MIXCO | 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 | | |
| | | ZONA 17 | 1 | ZETA GAS | 0 | | | X | | X | | |
| | | ZONA 18 | 1 | GAS UNICO | 0 | | | X | | X | | |
| | | ZONA 15 | 1 | GAS TRINIDAD | 0 | | | X | | X | | |
| | | ZONA 18 | 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 | | |
| | | ZONA 18 | 1 | TROPIGAS | 0 | | | X | | X | | |
| | | TOTAL | 21 | | | | | | | | | |
| | | TOTAL ENERO - FEBRERO | 32 | | | | | | | | | |

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 DE LA PLANTA | 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 | | | | | | | | | |

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

| CONCEPTO | FEBRERO | ACUMULADO ENERO-FEBRERO |
|---|-----------|-------------------------|
| 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 | 17 | 17 |
| Apercibimientos escritos/públicos | 2 | 2 |
| TOTAL | 19 | 19 |

Fuente: Departamento Legal

En febrero, 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 | FEBRERO | ACUMULADO ENERO-FEBRERO |
|---|------------|-------------------------|
| Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión | 40 | 67 |
| Emisión de Dictámenes Técnicos | 151 | 642 |
| TOTAL | 191 | 709 |

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia