

Informe Estadístico

JULIO 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 782 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 49% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 15% por Canasta Básica; el 9% por actividades financieras y de seguros; el 8% 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	24	18	42	5%
1.1	Energía eléctrica	10	18	28	4%
1.2	Combustible	12	0	12	2%
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	14	4	18	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	5	1	6	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	9	3	12	2%
3	Actividades Inmobiliarias	15	2	17	2%
3.1	Inmobiliarias	15	2	17	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	334	46	380	49%
4.1	Comercio	276	40	316	40%
4.2	Almacenes	55	4	59	8%
4.3	Talleres de mecánica	0	2	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	3	0	3	0%
5	Transporte y almacenamiento	12	2	14	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	1	1	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	10	1	11	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	20	1	21	3%
6.1	Hotelería	1	1	2	0%
6.2	Restaurantes y otros	19	0	19	2%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	60	5	65	8%
7.1	Telefonía	40	4	44	6%
7.2	Servicio de cable	4	0	4	1%
7.3	Servicio de internet	16	1	17	2%
8	Actividades financieras y de seguros	62	7	69	9%
8.1	Bancos	47	7	54	7%
8.2	Seguros	5	0	5	1%
8.3	Tarjetas de crédito	10	0	10	1%
9	Otros actividades de servicios financieros	4	1	5	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	0	0	0	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	2	1	3	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	0	1	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	0	1	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	4	1	5	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	1	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	4	0	4	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	17	2	19	2%
12.1	Colegios	11	2	13	2%
12.2	Universidades	6	0	6	1%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	5	2	7	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	2	1	3	0%
13.3	Laboratorios	3	1	4	1%
14	Otras actividades de servicios	0	0	0	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%
15	Canasta Básica	119	1	120	15%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	119	1	120	15%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		690	92	782	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Julio 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	131	95	226	4%
1.1	Energía eléctrica	75	95	170	3%
1.2	Combustible	51	0	51	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	5	0	5	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	124	7	131	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	33	2	35	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	91	5	96	2%
3	Actividades Inmobiliarias	168	14	182	3%
3.1	Inmobiliarias	168	14	182	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	2596	318	2914	53%
4.1	Comercio	2132	264	2396	44%
4.2	Almacenes	441	47	488	9%
4.3	Talleres de mecánica	5	4	9	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	18	3	21	0%
5	Transporte y almacenamiento	99	20	119	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	5	2	7	0%
5.2	Transporte vía aérea	23	2	25	0%
5.3	Transporte de mensajería	71	16	87	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	124	10	134	2%
6.1	Hoteles	14	2	16	0%
6.2	Restaurantes y otros	110	8	118	2%
7	Información y comunicaciones	528	31	559	10%
7.1	Telefonía	193	24	217	4%
7.2	Servicio de cable	35	0	35	1%
7.3	Servicio de internet	300	7	307	6%
8	Actividades financieras y de seguros	392	48	440	8%
8.1	Bancos	260	35	295	5%
8.2	Seguros	40	0	40	1%
8.3	Tarjetas de crédito	92	13	105	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	44	9	53	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	16	1	17	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	13	5	18	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	7	1	8	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	8	2	10	0%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	62	6	68	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	7	1	8	0%
10.2	Tiempos compartidos	55	5	60	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	209	21	230	4%
12.1	Colegios	168	10	178	3%
12.2	Universidades	31	0	31	1%
12.3	Escuelas e Institutos	10	11	21	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	47	5	52	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	29	2	31	1%
13.3	Laboratorios	18	3	21	0%
14	Otras actividades de servicios	6	0	6	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	6	0	6	0%
15	Canasta Básica	211	1	212	4%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	211	1	212	4%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		4,744	713	5,457	100%

Captación de Quejas

En julio se recibieron 782 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 690 quejas y en Sedes Departamentales 92 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	103	0	103
Call Center	339	0	339
Presencial	248	92	340
TOTAL	690	92	782

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 5,457 quejas; 4,744 en la Sede Central y 713 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Julio 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,411	0	1,411
Call Center	1,990	0	1,990
Presencial	1,343	713	2,056
TOTAL	4,744	713	5,457

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Quejas Documentadas

En julio se documentaron 576 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 484 quejas y en Sedes Departamentales 92 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	484	92	576

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,926 quejas; 3,213 en la Sede Central y 713 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Julio 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	3,213	713	3,926

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Atención y Resolución de Quejas

En julio se resolvieron 400 quejas: 84 por mediación y 316 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 320; y en las Sedes Departamentales 80. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,381 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	49			35	84
Conciliaciones	192	67	12	45	316
TOTAL	241	67	12	80	400
Asesorías y Consultas	2,381				2,381
TOTAL	2,381				2,381

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

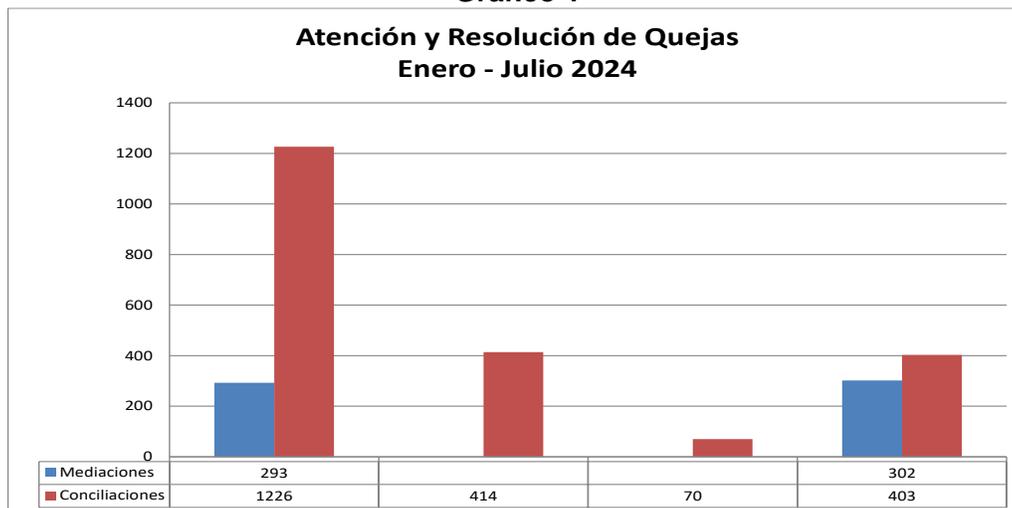
En lo que va del año, se han resuelto 2,708 quejas; 595 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 2,113 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 2,003; y en las Sedes Departamentales 705. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 13,743 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Julio 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	293			302	595
Conciliaciones	1,226	414	70	403	2,113
TOTAL	1,519	414	70	705	2,708
Asesorías y Consultas	13,743				13,743
TOTAL	13,743				13,743

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En julio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de diecinueve millones setecientos dos mil ochocientos ochenta quetzales con noventa y cinco centavos (Q.19,702,880.95). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.16,463,559.90 y las Sedes Departamentales Q.3,239,321.05, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

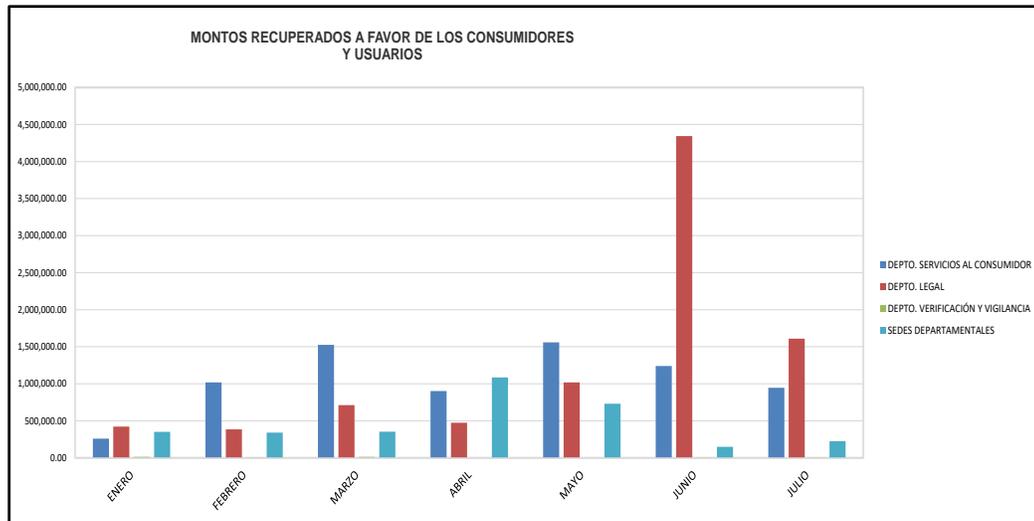
**Cuadro 9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

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	DESCRIPCION	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
TOTAL		7,452,302.42	8,967,460.43	43,797.05	16,463,559.90	3,239,321.05	19,702,880.95

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 julio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias presenciales a: 1) A personal del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-; 2) A personal de los Juzgados Municipales de la Municipalidad de Guatemala; 3) A emprendedoras que se capacitan en Corte y Confección atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; 4) A funcionarios de la Departamental de Educación del Departamento de Sacatepéquez; 5) A funcionarios de la Departamental de Educación del Departamento de Chimaltenango; y 6) A mujeres participantes en el evento Festival de la Mujer Emprendedora, organizado por la Dirección Municipal de la

Mujer de la Municipalidad de San José Pinula; y 4 conferencias virtuales: 1) A personal de la Empresa Medios de Pago; 2) A personal del Instituto Superior de Educación a Distancia, Escuela en su Casa; 3) A Personal del Hospital el Naranjo (Modulo de Quejas); 4) A Personal del Hospital el Naranjo; asistiendo 881 personas y se distribuyeron 4,900 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 33 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 1,099 personas y se distribuyó 3,442 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	10	33	43
Asistentes a conferencias	881	1,099	1,980
Material Distribuido	4,900	3,442	8,342

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

En lo que va del año, se han realizado 400 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 17,109 personas, asimismo, se distribuyeron 59,073 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	44	356	400
Asistentes a conferencias	4,643	12,466	17,109
Material Distribuido	24,413	34,660	59,073

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las sedes Departamentales realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Conferencias Virtuales y Participantes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	2	1	3
Participantes	24	37	61

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

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 – Julio 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 Sedes Departamentales

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

En julio se autorizaron 768 libros de quejas, 432 en la Sede Central y 336 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 91 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 48 en la Sede Central y 43 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 52 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	432	336	768
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	48	43	91
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	52	0	52

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

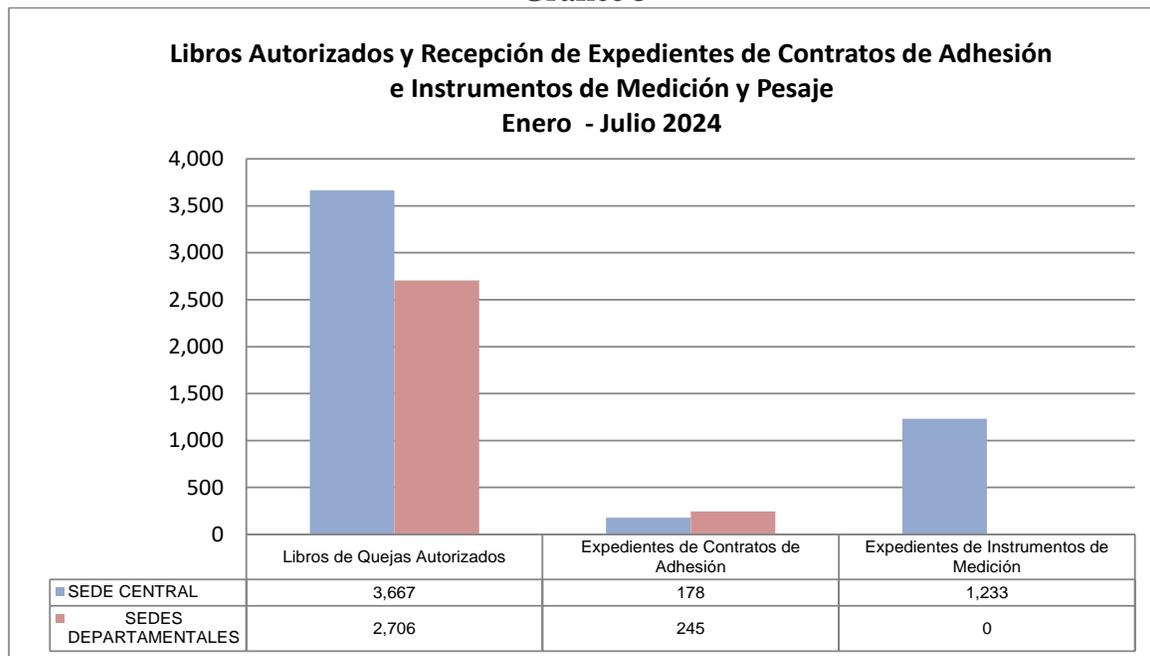
En lo que va del año, se han autorizado 6,373 libros de quejas; 3,667 en la Sede Central y 2,706 en las Sedes Departamentales, se han recibido 423 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 178 en la Sede Central y 245 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,233 expedientes.

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,667	2,706	6,373
Expedientes de Contratos de Adhesión	178	245	423
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,233	0	1,233

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 julio 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	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Tenencia del Libros de quejas	340	504	844	8,059
Exhibición de Precios	472	249	721	7,220
Etiquetado General de Productos	257	84	341	4,218
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	85	0	85	985
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	72	0	72	605
Plantas y Expendios de Gas	27	0	27	70
Publicidad Engañosa	414	9	423	1,325
Precios de Canasta Básica	479	1,627	2,106	10,628
Monitoreos de otros productos	8	458	466	4,321
Precios de Combustibles	330	484	814	5,224
Precios de Gas Propano	151	424	575	4,379
Colegios	0	1	1	57
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 julio 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	# SURTIDOS RES INMOVILIZADOS	# SURTIDOS RES DESINMOVILIZADOS	SURTIDOS RES 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
TOTAL	605		5	605	22	22	4,801

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 18
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	GUATEMALA	SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 4 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
		ZONA 17	1	GAS UNICO	0			X		X		
		ZONA 18	1	GAS TRINIDAD	0			X		X		
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		
			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	ESCUINTLA	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	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	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	SALCAJA	1	ZETA GAS	8	X		X		X			
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	GAS CHIPO	5	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	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 TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	SALCAJA	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		X	
			1	JEHOGAS	4	X		X		X		X	
			1	MIPGAS	2	X		X		X		X	
			1	GAS UNICO	7	X		X		X		X	
	ZUNIL	1	VIDA GAS	1	X		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	NUESTRO 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										

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 19 Verificaciones Plan Centinela Expendios de Gas Propano

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

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
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 YOLIJ ZETA	0			X		X		
			1	GAS IAN ZETA	0			X			X	
	TOTAL JULIO		2									
	TOTAL ENERO - JULIO		6									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
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	2	85
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	2	87

Fuente: Departamento Legal

En julio, el Departamentos Legal emitió resoluciones de aprobación, en cuanto al Departamento de Verificación y Vigilancia no emitió ningún dictamen técnico, 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	JULIO	ACUMULADO ENERO-JULIO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	6	238
Emisión de Dictámenes Técnicos	0	1,734
TOTAL	6	1,972

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia