

Informe Estadístico

JUNIO 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 815 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 56% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 11% por Información y comunicaciones; y el 9% por actividades financieras y de seguros; y el 24% 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	27	12	39	5%
1.1	Energía eléctrica	18	12	30	4%
1.2	Combustible	8	0	8	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	12	1	13	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	7	1	8	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	5	0	5	1%
3	Actividades Inmobiliarias	25	0	25	3%
3.1	Inmobiliarias	25	0	25	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	425	33	458	56%
4.1	Comercio	352	29	381	47%
4.2	Almacenes	69	4	73	9%
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	14	3	17	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	1	1	0%
5.2	Transporte vía aérea	1	0	1	0%
5.3	Transporte de mensajería	13	2	15	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	23	0	23	3%
6.1	Hotelería	2	0	2	0%
6.2	Restaurantes y otros	21	0	21	3%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	85	7	92	11%
7.1	Telefonía	66	6	72	9%
7.2	Servicio de cable	3	0	3	0%
7.3	Servicio de internet	16	1	17	2%
8	Actividades financieras y de seguros	59	11	70	9%
8.1	Bancos	39	8	47	6%
8.2	Seguros	4	0	4	0%
8.3	Tarjetas de crédito	16	3	19	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	11	1	12	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	9	0	9	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	1	1	2	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	0	1	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	0	0	0	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	9	0	9	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	9	0	9	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	0	17	2%
12.1	Colegios	13	0	13	2%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	3	0	3	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	13	1	14	2%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	9	0	9	1%
13.3	Laboratorios	4	1	5	1%
14	Otras actividades de servicios	1	0	1	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	1	0	1	0%
15	Canasta Básica	25	0	25	3%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	25	0	25	3%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		746	69	815	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Junio 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	107	77	184	4%
1.1	Energía eléctrica	65	77	142	3%
1.2	Combustible	39	0	39	1%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	3	0	3	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	110	3	113	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	28	1	29	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	82	2	84	2%
3	Actividades Inmobiliarias	153	12	165	4%
3.1	Inmobiliarias	153	12	165	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	2262	272	2534	54%
4.1	Comercio	1856	224	2080	44%
4.2	Almacenes	386	43	429	9%
4.3	Talleres de mecánica	5	2	7	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	15	3	18	0%
5	Transporte y almacenamiento	87	18	105	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	5	1	6	0%
5.2	Transporte vía aérea	21	2	23	0%
5.3	Transporte de mensajería	61	15	76	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	104	9	113	2%
6.1	Hotelería	13	1	14	0%
6.2	Restaurantes y otros	91	8	99	2%
7	Información y comunicaciones	468	26	494	11%
7.1	Telefonía	153	20	173	4%
7.2	Servicio de cable	31	0	31	1%
7.3	Servicio de internet	284	6	290	6%
8	Actividades financieras y de seguros	330	41	371	8%
8.1	Bancos	213	28	241	5%
8.2	Seguros	35	0	35	1%
8.3	Tarjetas de crédito	82	13	95	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	40	8	48	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	16	1	17	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	11	4	15	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	6	1	7	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	7	2	9	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	58	5	63	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	7	0	7	0%
10.2	Tiempos compartidos	51	5	56	1%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	128	131	3%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	128	131	3%
12	Enseñanza	192	19	211	5%
12.1	Colegios	157	8	165	4%
12.2	Universidades	25	0	25	1%
12.3	Escuelas e Institutos	10	11	21	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	42	3	45	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	27	1	28	1%
13.3	Laboratorios	15	2	17	0%
14	Otras actividades de servicios	6	0	6	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	6	0	6	0%
15	Canasta Básica	92	0	92	2%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	92	0	92	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		4,054	621	4,675	100%

Captación de Quejas

En junio se recibieron 815 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 746 quejas y en Sedes Departamentales 69 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	277	0	277
Call Center	302	0	302
Presencial	167	69	236
TOTAL	746	69	815

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 4,675 quejas; 4,054 en la Sede Central y 621 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Junio 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,308	0	1,308
Call Center	1,651	0	1,651
Presencial	1,095	621	1,716
TOTAL	4,054	621	4,675

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Quejas Documentadas

En junio se documentaron 538 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 469 quejas y en Sedes Departamentales 69 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	469	69	538

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 3,350 quejas; 2,729 en la Sede Central y 621 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Junio 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,729	621	3,350

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Atención y Resolución de Quejas

En junio se resolvieron 370 quejas: 47 por mediación y 323 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 295; y en las Sedes Departamentales 75. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,160 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	24			23	47
Conciliaciones	184	70	17	52	323
TOTAL	208	70	17	75	370
Asesorías y Consultas	2,160				2,160
TOTAL	2,160				2,160

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

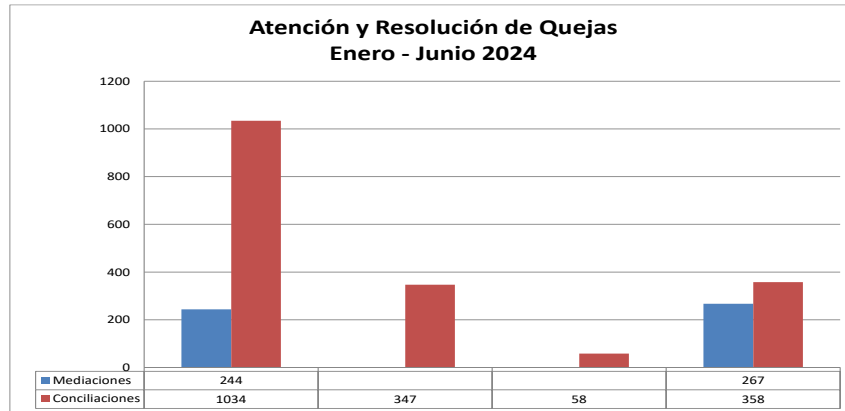
En lo que va del año, se han resuelto 2,308 quejas; 511 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,797 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,683; y en las Sedes Departamentales 625. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 11,362 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Junio 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	244			267	511
Conciliaciones	1034	347	58	358	1,797
TOTAL	1,278	347	58	625	2,308
Asesorías y Consultas	11,362				11,362
TOTAL	11,362				11,362

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

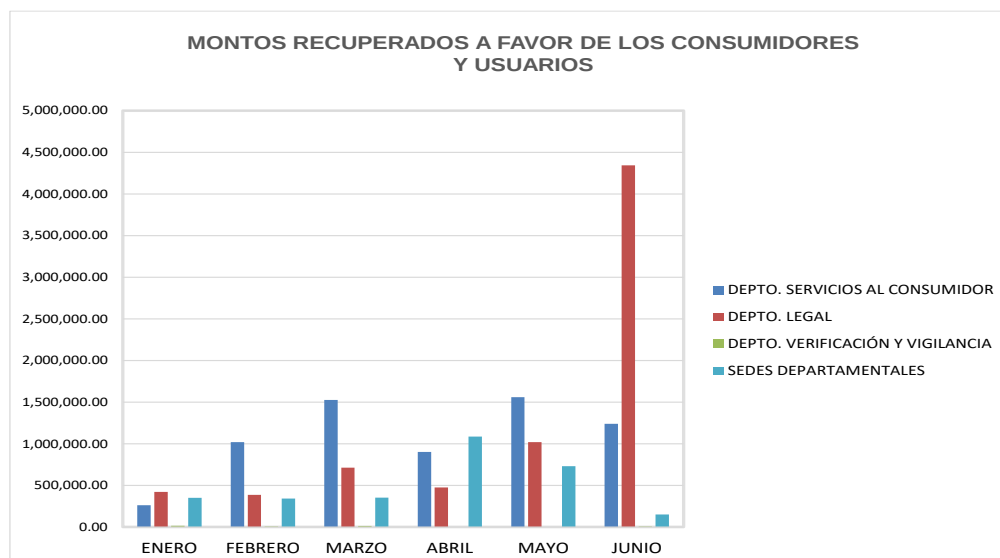
En junio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de dieciséis millones novecientos trece mil ciento sesenta y dos quetzales con cincuenta y siete centavos (Q.16,913,162.57). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.13,900,645.13. y las Sedes Departamentales Q.3,012,517.44, 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
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
TOTAL		6,505,739.46	7,357,572.62	37,333.05	13,900,645.13	3,012,517.44	16,913,162.57

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 junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 4 conferencias presenciales a: 1) A personal administrativo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-; 2) A emprendedoras que se capacitan en floristería atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; 3) A emprendedoras que se capacitan en globoflexia atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; y 4) A emprendedoras que se capacitan en confección atendidas por la Dirección Municipal de la Mujer de San Juan Sacatepéquez; y 8 conferencias virtuales: 1) A personal del Ministerio de Economía (2 grupos); 2) A personal de la Empresa Fantasía y Contabilidad; 3) A Personal de la empresa la Comercial, Distribuidoras de Productos DIANA; 4) A personal de la empresa Marketing Plus; 5) A personal de la Escuela en su Casa; 6) A personal de la empresa Distribuidora Colol, S.A.; y 7) A inquilinos del Centro Comercial 17; asistiendo 395 personas y se distribuyeron 2,430 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 50 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 2,291 personas y se distribuyó 5,702 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	12	50	62
Asistentes a conferencias	395	2,291	2,686
Material Distribuido	2,430	5,702	8,132

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

En lo que va del año, se han realizado 357 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 15,129 personas, asimismo, se distribuyeron 50,731 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	34	323	357
Asistentes a conferencias	3,762	11,367	15,129
Material Distribuido	19,513	31,218	50,731

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	3	1	4
Participantes	56	37	93

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

En lo que va del año, se han realizado 21 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 3,351 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Junio 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	15	6	21
Participantes	3,014	337	3,351

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 junio se autorizaron 1,078 libros de quejas, 608 en la Sede Central y 470 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 80 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 35 en la Sede Central y 45 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 135 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	608	470	1,078
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	35	45	80
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	135	0	135

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

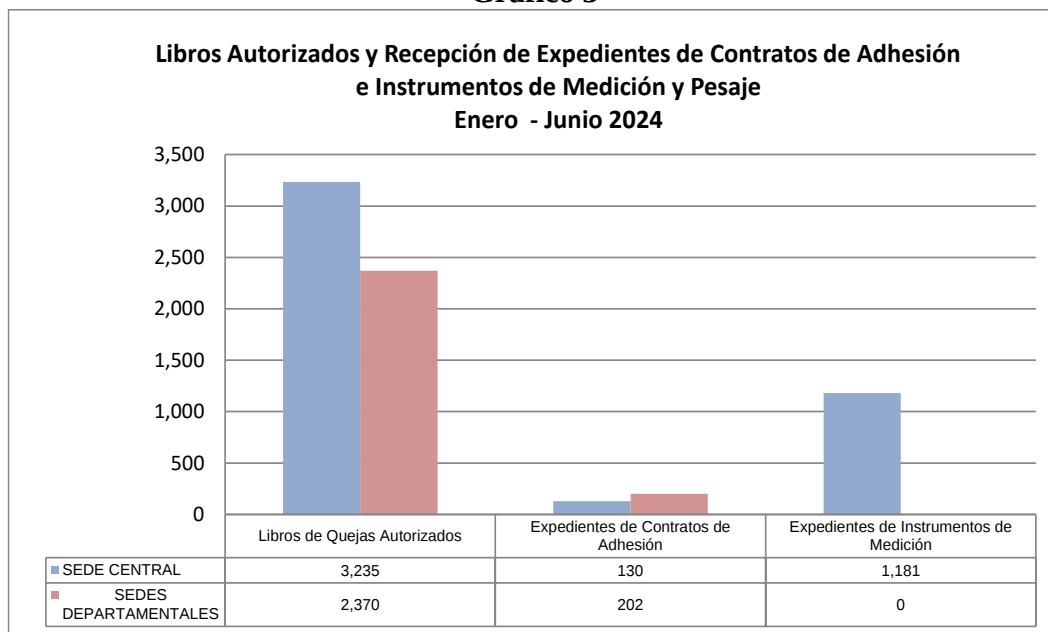
En lo que va del año, se han autorizado 5,605 libros de quejas; 3,235 en la Sede Central y 2,370 en las Sedes Departamentales, se han recibido 332 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 130 en la Sede Central y 202 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,181 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,235	2,370	5,605
Expedientes de Contratos de Adhesión	130	202	332
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,181	0	1,181

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 junio 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Tenencia del Libros de quejas	517	719	1,236	7,215
Exhibición de Precios	2,434	438	2,872	6,499
Etiquetado General de Productos	453	116	569	3,877
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	244	0	244	900
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	112	0	112	533
Plantas y Expendios de Gas	26	0	26	43
Publicidad Engañosa	175	5	180	902
Precios de Canasta Básica	273	1,838	2,111	8,522
Monitoreos de otros productos	333	443	776	3,855
Precios de Combustibles	422	580	1,002	4,410
Precios de Gas Propano	179	546	725	3,804
Colegios	0	3	3	56
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

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

Cuadro 17
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	# DE ESTACIONES DE SERVICIO	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	36	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	0	36	0	0	254
FEBRERO	111	GUATEMALA (ALGUNOS MUNICIPIOS Y ZONAS DEL AREA METROPOLITANA)	0	111	4	4	1,079
MARZO	114	GUATEMALA, CHIMALTENANGO, QUETZALTENANGO, SAN MARCOS, ZACAPA, PETEN Y JALAPA	0	114	2	2	884
ABRIL	104	GUATEMALA, EL PROGRESO, ESCUINTLA, SOLOLA, IZABAL Y CHIQUIMULA	1	104	1	1	830
MAYO	56	GUATEMALA, ESCUINTLA, TOTONICAPAN Y QUETZALTENANGO	0	56	3	3	465
JUNIO	112	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, CHIMALTENANGO, TOTONICAPAN, QUETZALTENANGO, SUCHITEPEQUEZ, SAN MARCOS, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	1	112	10	10	768
TOTAL	533		2	533	20	20	4,280

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		O BSEVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NO MBRE 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 TONONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	8	X		X		X		
		CANTEL	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		
		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									

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									
JUNIO	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS ALESSA	3	X		X		X		
	TOTAL JUNIO		1									
TOTAL ENERO - JUNIO			4									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
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	10	83
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	10	85

Fuente: Departamento Legal

En junio, 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-JUNIO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	50	232
Emisión de Dictámenes Técnicos	195	1,734
TOTAL	245	1,966

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia