

Informe Estadístico

MAYO 2024

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 675 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 59% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 10% por Información y comunicaciones; y el 8% por actividades financieras y de seguros; y el 23% 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	29	12	41	6%
1.1	Energía eléctrica	22	12	34	5%
1.2	Combustible	7	0	7	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	9	0	9	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	5	0	5	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	4	0	4	1%
3	Actividades Inmobiliarias	17	0	17	3%
3.1	Inmobiliarias	17	0	17	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	350	51	401	59%
4.1	Comercio	303	44	347	51%
4.2	Almacenes	43	6	49	7%
4.3	Talleres de mecánica	0	1	1	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	4	0	4	1%
5	Transporte y almacenamiento	14	3	17	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	4	0	4	1%
5.3	Transporte de mensajería	10	3	13	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	20	1	21	3%
6.1	Hotelería	3	0	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	17	1	18	3%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	64	3	67	10%
7.1	Telefonía	19	1	20	3%
7.2	Servicio de cable	3	0	3	0%
7.3	Servicio de internet	42	2	44	7%
8	Actividades financieras y de seguros	47	4	51	8%
8.1	Bancos	33	3	36	5%
8.2	Seguros	6	0	6	1%
8.3	Tarjetas de crédito	8	1	9	1%
9	Otros actividades de servicios financieros	6	2	8	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	1	1	2	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	1	4	1%
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	7	1	8	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	7	1	8	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	13	0	13	2%
12.1	Colegios	10	0	10	1%
12.2	Universidades	2	0	2	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	7	0	7	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	5	0	5	1%
13.3	Laboratorios	2	0	2	0%
14	Otras actividades de servicios	1	0	1	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	1	0	1	0%
15	Canasta Básica	14	0	14	2%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	14	0	14	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		598	77	675	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Mayo 2024

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	80	65	145	4%
1.1	Energía eléctrica	47	65	112	3%
1.2	Combustible	31	0	31	1%
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	98	2	100	3%
2.1	Servicio de Agua Municipal	21	0	21	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	77	2	79	2%
3	Actividades Inmobiliarias	128	12	140	4%
3.1	Inmobiliarias	128	12	140	4%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1837	239	2076	54%
4.1	Comercio	1504	195	1699	44%
4.2	Almacenes	317	39	356	9%
4.3	Talleres de mecánica	3	2	5	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	13	3	16	0%
5	Transporte y almacenamiento	73	15	88	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	5	0	5	0%
5.2	Transporte vía aérea	20	2	22	1%
5.3	Transporte de mensajería	48	13	61	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	81	9	90	2%
6.1	Hotelería	11	1	12	0%
6.2	Restaurantes y otros	70	8	78	2%
7	Información y comunicaciones	383	19	402	10%
7.1	Telefonía	87	14	101	3%
7.2	Servicio de cable	28	0	28	1%
7.3	Servicio de internet	268	5	273	7%
8	Actividades financieras y de seguros	271	30	301	8%
8.1	Bancos	174	20	194	5%
8.2	Seguros	31	0	31	1%
8.3	Tarjetas de crédito	66	10	76	2%
9	Otros actividades de servicios financieros	29	7	36	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	7	1	8	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	10	3	13	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	5	1	6	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	7	2	9	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	49	5	54	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	7	0	7	0%
10.2	Tiempos compartidos	42	5	47	1%

**Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Mayo 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	175	19	194	5%
12.1	Colegios	144	8	152	4%
12.2	Universidades	24	0	24	1%
12.3	Escuelas e Institutos	7	11	18	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	29	2	31	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	18	1	19	0%
13.3	Laboratorios	11	1	12	0%
14	Otras actividades de servicios	5	0	5	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	5	0	5	0%
15	Canasta Básica	67	0	67	2%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	67	0	67	2%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		3,308	552	3,860	100%

Captación de Quejas

En mayo se recibieron 675 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 598 quejas y en Sedes Departamentales 77 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	111	0	111
Call Center	255	0	255
Presencial	232	77	309
TOTAL	598	77	675

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 3,860 quejas; 3,308 en la Sede Central y 552 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Mayo 2024

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,031	0	1,031
Call Center	1,349	0	1,349
Presencial	928	552	1,480
TOTAL	3,308	552	3,860

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Quejas Documentadas

En mayo se documentaron 524 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 447 quejas y en Sedes Departamentales 77 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	447	77	524

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 2,812 quejas; 2,260 en la Sede Central y 552 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Mayo 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,260	552	2,812

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Atención y Resolución de Quejas

En mayo se resolvieron 382 quejas: 60 por mediación y 322 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 309; y en las Sedes Departamentales 73. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,041 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	39			21	60
Conciliaciones	189	75	6	52	322
TOTAL	228	75	6	73	382
Asesorías y Consultas	2,041				2,041
TOTAL	2,041				2,041

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

En lo que va del año, se han resuelto 1,938 quejas; 464 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,474 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 1,388; y en las Sedes Departamentales 550. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 9,202 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Mayo 2024

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	220			244	464
Conciliaciones	850	277	41	306	1,474
TOTAL	1,070	277	41	550	1,938
Asesorías y Consultas	9,202				9,202
TOTAL	9,202				9,202

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

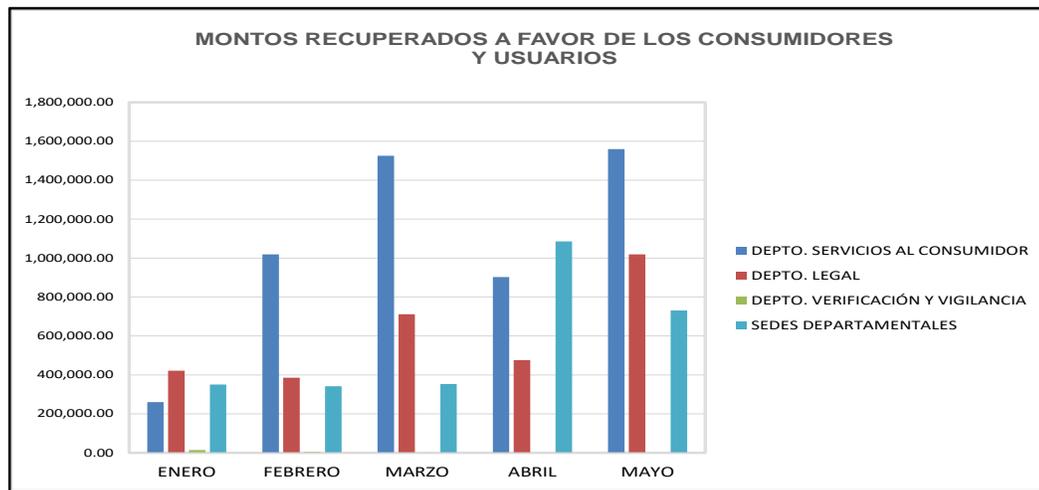
En mayo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de once millones ciento setenta y cuatro mil ochocientos cuarenta y cinco quetzales con setenta y seis centavos (Q.11,174,845.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.8,312,312.60. y las Sedes Departamentales Q.2,862,533.16, 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	0.00	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
TOTAL	5,266,317.29	3,013,994.86	19,067.45	8,312,312.60	2,862,533.16	11,174,845.76	

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 mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias presenciales a: 1) A estudiantes de la Universidad Rafael Landívar (2 Grupos); 2) A personal administrativo del Ministerio de Educación; 3) A personal del Ministerio de Economía, organizado por el Órgano de Género, Pueblos Indígenas y Personas con Discapacidad (2 Grupos); 4) A personal Administrativo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación; y 5 conferencias virtuales: 1) A mujeres de la Academia de Emprendedoras - AWE-; 2) A personal administrativo del Ministerio de Educación; 3) A personal de la Empresa Fantasía y Contabilidad; 4) A Personal de la empresa Esthall Internacional de Marcas y 5) A personal de la empresa Comercial Caribe; asistiendo 2,105 personas y se distribuyeron 5,030 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 127 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios, asistiendo 3,330 personas y se distribuyó 8,787 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	11	127	138
Asistentes a conferencias	2,105	3,330	5,435
Material Distribuido	5,030	8,787	13,817

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

En lo que va del año, se han realizado 295 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 12,443 personas, asimismo, se distribuyeron 42,599 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	22	273	295
Asistentes a conferencias	3,367	9,076	12,443
Material Distribuido	17,083	25,516	42,599

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	6	1	7
Participantes	1,924	22	1,946

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

En lo que va del año, se han realizado 17 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 3,258 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Mayo 2024

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	12	5	17
Participantes	2,958	300	3,258

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 mayo se autorizaron 966 libros de quejas, 631 en la Sede Central y 335 en las Sede Departamentales. Asimismo, se recibieron 73 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 25 en la Sede Central y 48 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 313 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	631	335	966
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	25	48	73
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	313	0	313

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

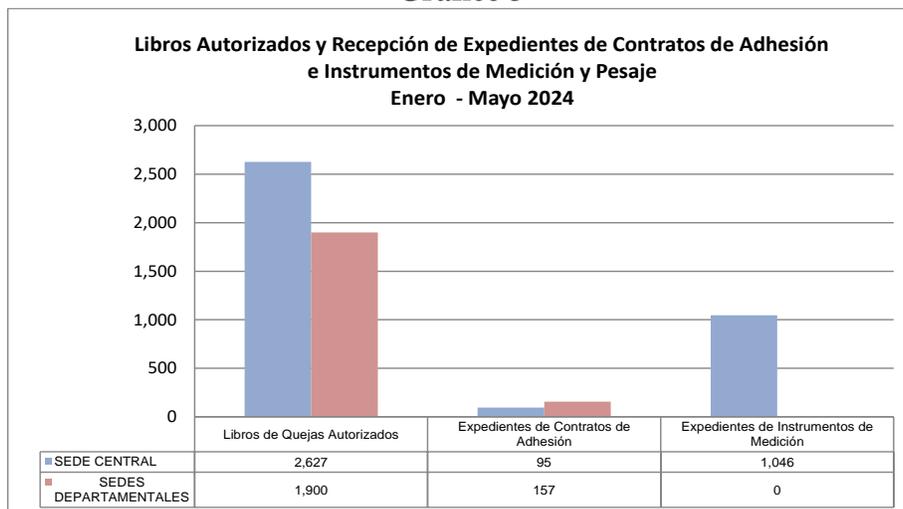
En lo que va del año, se han autorizado 4,527 libros de quejas; 2,627 en la Sede Central y 1,900 en las Sedes Departamentales, se han recibido 252 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 95 en la Sede Central y 157 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,046 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,627	1,900	4,527
Expedientes de Contratos de Adhesión	95	157	252
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,046	0	1,046

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 mayo 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	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Tenencia del Libros de quejas	465	745	1,210	5,979
Exhibición de Precios	0	407	407	3,627
Etiquetado General de Productos	315	103	418	3,308
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0	0	0
Contenido Neto en Productos Preempacados	112	0	112	656
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	56	0	56	421
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0	17
Publicidad Engañosa	162	2	164	722
Precios de Canasta Básica	139	1,118	1,257	6,411
Monitoreos de otros productos	151	393	544	3,079
Precios de Combustibles	322	480	802	3,408
Precios de Gas Propano	156	429	585	3,079
Colegios	0	5	5	53
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 mayo 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
TOTAL	421		1	421	10	10	3,512

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 4 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	MAC GAS	0			X		X		
		ZONA 1 MIXCO	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ORWAL	0			X		X		
		VILLA NUEVA	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	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	3									
		TOTAL ENERO - FEBRERO	14									
MARZO		NO HUBO CONVOCATORIA	0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - MARZO	14									
ABRIL		NO HUBO CONVOCATORIA	0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - ABRIL	14									
MAYO		NO HUBO CONVOCATORIA	0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - MAYO	14									

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	3									
FEBRERO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - FEBRERO	3									
MARZO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - MARZO	3									
ABRIL	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - ABRIL	3									
MAYO	NO HUBO CONVOCATORIA		0									
		TOTAL	0									
		TOTAL ENERO - MAYO	3									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
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	16	73
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	16	75

Fuente: Departamento Legal

En mayo, 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	MAYO	ACUMULADO ENERO-MAYO
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	57	182
Emisión de Dictámenes Técnicos	605	1,539
TOTAL	662	1,721

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia