

Informe Estadístico

FEBRERO 2025

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,197 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 23% por actividades financieras y de seguros; el 8% por Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación; 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	17	11	28	2%
1.1	Energía eléctrica	10	11	21	2%
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	94	1	95	8%
2.1	Servicio de Agua Municipal	0	0	0	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	94	1	95	8%
3	Actividades Inmobiliarias	36	0	36	3%
3.1	Inmobiliarias	36	0	36	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	501	50	551	46%
4.1	Comercio	427	50	477	40%
4.2	Almacenes	66	0	66	6%
4.3	Talleres de mecánica	0	0	0	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	8	0	8	1%
5	Transporte y almacenamiento	11	1	12	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	3	0	3	0%
5.3	Transporte de mensajería	6	1	7	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	11	0	11	1%
6.1	Hotelería	3	0	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	8	0	8	1%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	83	3	86	7%
7.1	Telefonía	48	2	50	4%
7.2	Servicio de cable	21	0	21	2%
7.3	Servicio de internet	14	1	15	1%
8	Actividades financieras y de seguros	253	21	274	23%
8.1	Bancos	30	10	40	3%
8.2	Seguros	10	0	10	1%
8.3	Tarjetas de crédito	213	11	224	19%
9	Otros actividades de servicios financieros	19	4	23	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	8	3	11	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	7	0	7	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	3	0	3	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	1	2	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	14	6	20	2%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	13	6	19	2%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
12	Enseñanza	38	1	39	3%
12.1	Colegios	30	1	31	3%
12.2	Universidades	4	0	4	0%
12.3	Escuelas e Institutos	4	0	4	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	9	0	9	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	7	0	7	1%
13.3	Laboratorios	2	0	2	0%
14	Otras actividades de servicios	5	0	5	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	5	0	5	0%
15	Canasta Básica	7	0	7	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	7	0	7	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,099	98	1,197	100%

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Febrero 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	27	19	46	2%
1.1	Energía eléctrica	15	19	34	1%
1.2	Combustible	12	0	12	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	135	5	140	6%
2.1	Servicio de Agua Municipal	0	0	0	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	135	5	140	6%
3	Actividades Inmobiliarias	48	0	48	2%
3.1	Inmobiliarias	48	0	48	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1,008	90	1,098	47%
4.1	Comercio	851	88	939	40%
4.2	Almacenes	146	2	148	6%
4.3	Talleres de mecánica	1	0	1	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	10	0	10	0%
5	Transporte y almacenamiento	29	1	30	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	5	0	5	0%
5.3	Transporte de mensajería	22	1	23	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	24	0	24	1%
6.1	Hotelería	4	0	4	0%
6.2	Restaurantes y otros	20	0	20	1%
7	Información y comunicaciones	149	5	154	7%
7.1	Telefonía	96	4	100	4%
7.2	Servicio de cable	35	0	35	2%
7.3	Servicio de internet	18	1	19	1%
8	Actividades financieras y de seguros	569	34	603	26%
8.1	Bancos	63	17	80	3%
8.2	Seguros	16	0	16	1%
8.3	Tarjetas de crédito	490	17	507	22%
9	Otros actividades de servicios financieros	30	5	35	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	11	3	14	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	12	0	12	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	1	5	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	3	1	4	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	21	7	28	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	20	7	27	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%

**Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Febrero 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
12	Enseñanza	84	3	87	4%
12.1	Colegios	74	3	77	3%
12.2	Universidades	4	0	4	0%
12.3	Escuelas e Institutos	6	0	6	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	15	0	15	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	13	0	13	1%
13.3	Laboratorios	2	0	2	0%
14	Otras actividades de servicios	6	0	6	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	6	0	6	0%
15	Canasta Básica	18	0	18	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	18	0	18	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		2,164	169	2,333	100%

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

Captación de Quejas

En febrero se recibieron 1,197 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 1,099 quejas y en Sedes Departamentales 98 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	413		413
Call Center	411		411
Presencial	275	98	373
TOTAL	1,099	98	1,197

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

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 2,333 quejas; 2,164 en la Sede Central y 169 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Febrero 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	860	0	860
Call Center	740	0	740
Presencial	564	169	733
TOTAL	2,164	169	2,333

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

Quejas Documentadas

En febrero, se documentaron 680 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 582 quejas y en Sedes Departamentales 98 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	582	98	680

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

En lo que va del año, se han documentado 1,106 quejas; 937 en la Sede Central y 169 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Febrero 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	937	169	1,106

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

Atención y Resolución de Quejas

En febrero se resolvieron 523 quejas: 123 por mediación y 400 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 437; y en las Sedes Departamentales 86. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 5,104 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, 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	32		64	27	123
Conciliaciones	175	79	87	59	400
TOTAL	207	79	151	86	523
Asesorías y Consultas	3,487	0	1,617	0	5,104
TOTAL	3,487		1,617		5,104

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

En lo que va del año, se han resuelto 840 quejas; 191 resueltas por mediación y 649 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 715 y en las Sedes Departamentales 125. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 8,531 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

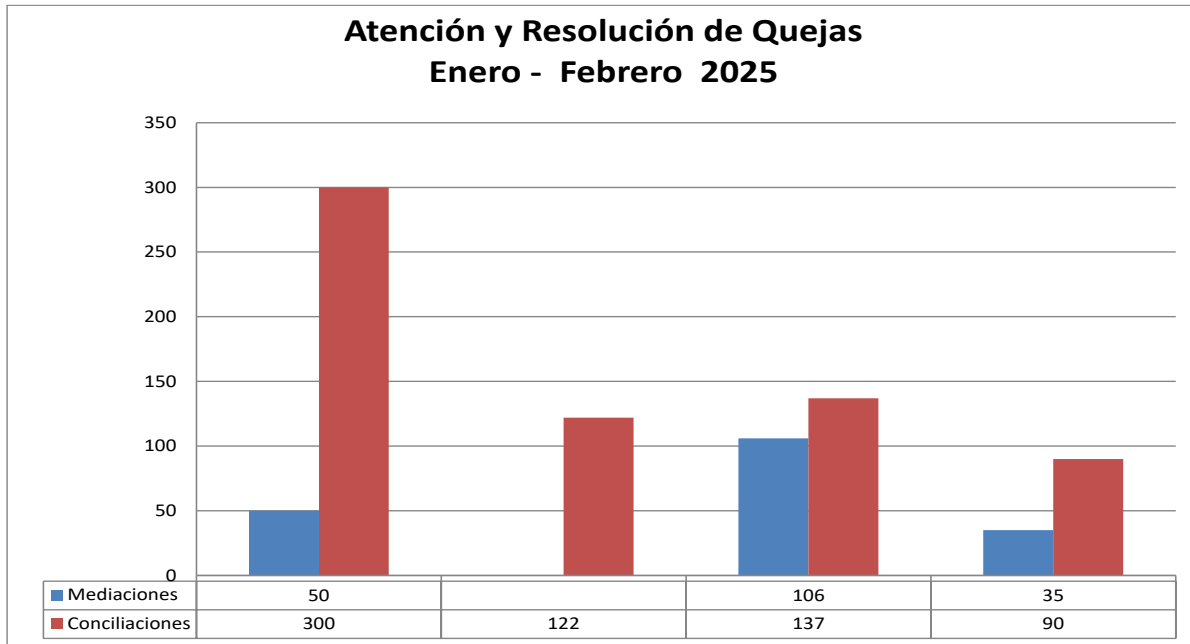
Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Febrero 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	50		106	35	191
Conciliaciones	300	122	137	90	649
TOTAL	350	122	243	125	840
Asesorías y Consultas	5,833		2,698		8,531
TOTAL	5,833		2,698		8,531

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

Gráfico 1

**Atención y Resolución de Quejas
Enero - Febrero 2025**



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

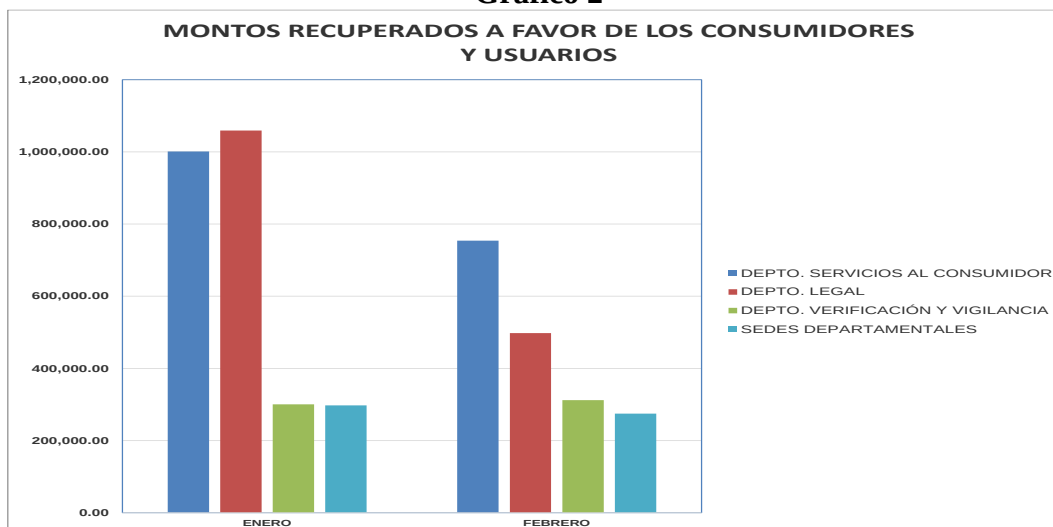
En febrero, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de cuatro millones cuatrocientos noventa y siete mil doscientos sesenta y ocho quetzales con noventa y ocho centavos (Q.4,497,268.98). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q3,924,862.09 y las Sedes Departamentales Q.572,406.89, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

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

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	397,254.44	920,273.06	338.00	1,317,865.50	19,387.05	1,337,252.55
	Restitución del Bien/Servicio	510,445.64	138,926.27	300,185.05	949,556.96	277,445.25	1,227,002.21
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	718.00	94,198.00
	ENERO	1,001,180.08	1,059,199.33	300,523.05	2,360,902.46	297,550.30	2,658,452.76
Febrero							
	Reembolso monetario	398,520.85	379,479.66	2,420.00	780,420.51	102,514.04	882,934.55
	Restitución de bienes	139,648.50	118,373.39	309,517.23	567,539.12	170,964.55	738,503.67
	Rescisión de contratos	216,000.00	0.00	0.00	216,000.00	1,378.00	217,378.00
	FEBRERO	754,169.35	497,853.05	311,937.23	1,563,959.63	274,856.59	1,838,816.22
TOTAL		1,755,349.43	1,557,052.38	612,460.28	3,924,862.09	572,406.89	4,497,268.98

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

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En febrero, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, asistiendo 99 personas y se distribuyeron 3,180 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 39 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo y, donde asistieron 1,946 personas y se distribuyó 5,425 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	3	39	42
personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	99	1,946	2,045
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
Material Distribuido	3,180	5,425	8,605

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

En lo que va del año, se han realizado 53 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, siendo el total de asistentes de 2,624 personas, asimismo, se distribuyeron 12,466 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Febrero 2025

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	3	50	53
personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	99	2,525	2,624
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
Material Distribuido	5,314	7,152	12,466

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

En febrero, en lo que se refiere a la información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, los Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y el Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, realizaron conferencias, donde asistieron 411 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Conferencias Virtuales y Participantes

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	33	378	411

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

En lo que va del año, en las conferencias impartidas de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, han asistido de 411 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Conferencias Virtuales y Participantes
Enero – Febrero 2025

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	33	378	411

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

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

En febrero se autorizaron 1,084 libros de quejas, 586 en la Sede Central y 498 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 55 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 10 en la Sede Central y 45 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 213 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	586	498	1,084
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	10	45	55
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	213	0	213

Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han autorizado 1,711 libros de quejas; 954 en la Sede Central y 757 en las Sedes Departamentales, se han recibido 67 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 14 en la Sede Central y 53 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 581 expedientes.

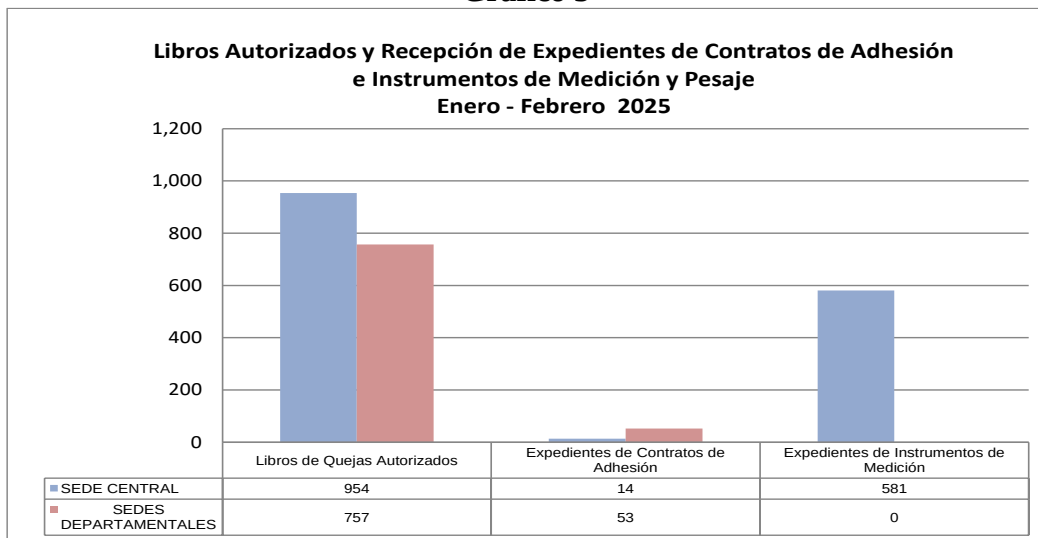
Cuadro 15

Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Febrero 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	954	757	1,711
Expedientes de Contratos de Adhesión	14	53	67
Expedientes de Instrumentos de Medición	581	0	581

Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

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-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	192	719	911	1,224
Exhibición de Precios	74	286	360	383
Etiquetado General de Productos	484	94	578	615
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	25
Contenido Neto en Productos Preempacados	308	0	308	308
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	79	0	79	102
Plantas y Expendios de Gas	15	0	15	15
Publicidad Engañosa	35	14	49	54
Precios de Canasta Básica	311	1,751	2,062	2,935
Monitoreos de otros productos	0	446	446	749
Precios de Combustibles	597	588	1,185	1,623
Precios de Gas Propano	164	505	669	1,067
Colegios	1	32	33	71
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0	0

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

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 ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	23	GUATEMALA (ZONAS 1, 2, 3 Y 4)	0	23	0	0	169
FEBRERO	79	GUATEMALA (AMATITLAN, VILLA NUEVA, SAN MIGUEL PETAPA, GUATEMALA (ZONAS 5, 7, 8, 9 Y 10) ESCUINTLA (PALIN, SAN VICENTE PACAYA, ESCUINTLA)	0	79	4	4	716
TOTAL	102		0	102	4	4	885

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												
		TOTAL ENERO	0									
FEBRERO	GUATEMALA	MIXCO ZONA 4	1	MAC GAS	0			X		X		
		MIXCO ZONA 1	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	ORWALL	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 12	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 15	1	LA CEIBA	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 17	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 18	1	TRINIDAD	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	0			X		X		
		SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	LATINGAS	0			X		X		
	SANTAROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
		TOTAL FEBRERO	15									
		TOTAL ENERO - FEBRERO	15									

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												
	TOTAL ENERO		0									
FEBRERO												
	TOTAL FEBRERO		0									
	TOTAL ENERO - FEBRERO		0									

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 19
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	3	3
Por quejas	2	6
Apercibimientos escritos/públicos	1	1
TOTAL	6	10

Fuente: Departamento Legal

En febrero, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión y dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 20
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Verificación de Certificados de Calibración

CONCEPTO	FEBRERO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación y Registro de Contratos de Adhesión	81	99
Dictámenes Técnicos de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	8	376
TOTAL	89	475

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros

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

En la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de febrero, se recibieron 213 quejas y en Sedes Departamentales 11, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	213	11	224

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y Coordinación de Sedes

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Febrero 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	490	17	507

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y Coordinación de Sedes

Captación de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de febrero se recibieron 224 quejas presentadas por los tarjetahabientes, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 213 quejas y 11 quejas en Sedes Departamentales, 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	48		48
Call Center	84		84
Presencial	81	11	92
TOTAL	213	11	224

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 507 quejas; 490 en la Sede Central y 17 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Febrero 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	98	0	98
Call Center	213	0	213
Presencial	179	17	196
TOTAL	490	17	507

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y Coordinación de Sedes

Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de febrero se documentaron 81 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 70 quejas y 11 quejas en Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	70	11	81

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 150 quejas; 133 en la Sede Central y 17 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Febrero 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	133	17	150

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros) y Coordinación de Sedes

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

En febrero, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 135 quejas, 64 por mediación y 71 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,617 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas y Asesorías

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	64	64
Conciliaciones	71	71
		135
Asesorías y Consultas	1,617	1,617

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros)

En lo que va del año, se han resuelto 223 quejas; 106 resueltas por mediación y 117 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 2,698 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Febrero 2025

LINEA DE TRABAJO	FEBRERO	TOTAL ENERO - FEBRERO
Mediaciones	64	106
Conciliaciones	71	117
TOTAL	135	223
Asesorías y Consultas	1,617	2,698

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros)

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

Derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recuperaron a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de quinientos sesenta y seis mil quinientos tres quetzales con veintiocho centavos (Q.566,503.28), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	256,986.05
	Rescisión de contratos	0.00
	Enero	256,986.05
Febrero	Reembolso monetario	0.00
	Restitución de bienes	309,517.23
	Rescisión de contratos	0.00
	Febrero	309,517.23
TOTAL		566,503.28

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (Unidad de Protección de Servicios Financieros)