

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 771 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 55% 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 7% por Información y comunicaciones; y el 15% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**



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

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



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

 **Captación de Quejas**

En abril se recibieron 771 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 687 quejas y en Sedes Departamentales 84 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor, Departamento de Verificación y Vigilancia (UPSF) 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, 4,034 quejas; 3,697 en la Sede Central y 337 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



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

#### Quejas Documentadas

En abril, se documentaron 514 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 430 quejas y en Sedes Departamentales 84 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



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

En lo que va del año, se han documentado 2,251 quejas; 1,914 en la Sede Central y 337 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Abril 2025**



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

#### Atención y Resolución de Quejas

En abril se resolvieron 390 quejas: 36 por mediación y 354 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 337; y en las Sedes Departamentales 53. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 2,478 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



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

En lo que va del año, se han resuelto 1,668 quejas; 285 resueltas por mediación y 1,383 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,420 y en las Sedes Departamentales 248. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 14,594 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



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

**Gráfico 1**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En abril, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de ocho millones seiscientos sesenta y siete mil seiscientos noventa y siete quetzales con noventa y seis centavos (Q.8,667,697.96). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.7,341,893.07 y las Sedes Departamentales Q.1,325,804.89, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**





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

**Gráfico 2**



#### Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 3 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, así como de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, y conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, asistiendo 347 personas y se distribuyeron 2,150 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 35 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 1,263 personas y se distribuyó 4,211 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**



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 152 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, de las 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 8,258 personas, asimismo, se distribuyeron 37,587 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Abril 2025**



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

En abril, en lo que se refiere a la información brindada sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor reportó 128 personas informadas, en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, no reporto información, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**

**Participantes en las conferencias impartidas**

**sobre derechos y obligaciones en materia de consumo**



 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 1,012 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Participantes en las conferencias impartidas**

**sobre derechos y obligaciones en materia de consumo**

**Enero – Abril 2025**



 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 abril se autorizaron 727 libros de quejas, 418 en la Sede Central y 309 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 54 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 8 en la Sede Central y 46 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 106 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 14**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión**

**e Instrumentos de Medición y Pesaje**



 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 3,411 libros de quejas; 1,864 en la Sede Central y 1,547 en las Sedes Departamentales, se han recibido 185 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 50 en la Sede Central y 135 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 814 expedientes.

**Cuadro 15**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión**

**e Instrumentos de Medición y Pesaje**

**Enero – Abril 2025**



 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 abril en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Verificaciones**



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

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 18**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Procedimiento Administrativo Sancionatorio**

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

**Cuadro 19**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En abril, 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**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

**Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-**

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes, se recibieron 146 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 139 quejas y en las Sedes Departamentales 7 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas

En abril se recibieron 146 quejas presentadas por los tarjetahabientes, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 139 quejas y 7 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han recibido por los tres medios de captación que dispone la DIACO, 854 quejas; 819 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 35 quejas en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas

Durante el mes de abril, se documentaron 92 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales, en Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 85 quejas y 7 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han documentado 394 quejas; 359 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 35 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Abril 2025**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF) y Coordinación de Sedes

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

En abril, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 133 quejas, 12 por mediación y 121 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 726 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas y Asesorías**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 431 quejas; 133 resueltas por mediación y 298 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 4,505 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Abril 2025**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

#### 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 un millón cuatrocientos setenta mil trescientos seis quetzales con veintinueve centavos (Q.1,470,306.29), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**

