

Informe Estadístico

ABRIL 2025

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

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	12	14	26	3%
1.1	Energía eléctrica	7	14	21	3%
1.2	Combustible	4	0	4	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	18	1	19	2%
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	0	2	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	16	1	17	2%
3	Actividades Inmobiliarias	15	0	15	2%
3.1	Inmobiliarias	15	0	15	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	376	51	427	55%
4.1	Comercio	318	46	364	47%
4.2	Almacenes	54	5	59	8%
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	9	1	10	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	5	0	5	1%
5.3	Transporte de mensajería	4	1	5	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	4	0	4	1%
6.1	Hotelería	1	0	1	0%
6.2	Restaurantes y otros	3	0	3	0%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	55	2	57	7%
7.1	Telefonía	36	1	37	5%
7.2	Servicio de cable	9	0	9	1%
7.3	Servicio de internet	10	1	11	1%
8	Actividades financieras y de seguros	165	14	179	23%
8.1	Bancos	20	7	27	4%
8.2	Seguros	6	0	6	1%
8.3	Tarjetas de crédito	139	7	146	19%
9	Otros actividades de servicios financieros	13	0	13	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	8	0	8	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	0	3	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	0	2	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	5	1	6	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	5	1	6	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	3	0	3	0%
12.1	Colegios	1	0	1	0%
12.2	Universidades	2	0	2	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	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	8	0	8	1%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	1	0	1	0%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	1	0	1	0%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		687	84	771	100%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	49	44	93	2%
1.1	Energía eléctrica	29	44	73	2%
1.2	Combustible	19	0	19	0%
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	247	10	257	6%
2.1	Servicio de Agua Municipal	4	1	5	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	243	9	252	6%
3	Actividades Inmobiliarias	88	0	88	2%
3.1	Inmobiliarias	88	0	88	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1,736	182	1,918	48%
4.1	Comercio	1483	174	1657	41%
4.2	Almacenes	233	8	241	6%
4.3	Talleres de mecánica	6	0	6	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	14	0	14	0%
5	Transporte y almacenamiento	45	4	49	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	4	0	4	0%
5.2	Transporte vía aérea	12	0	12	0%
5.3	Transporte de mensajería	29	4	33	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	33	1	34	1%
6.1	Hotelería	5	0	5	0%
6.2	Restaurantes y otros	28	1	29	1%
7	Información y comunicaciones	271	11	282	7%
7.1	Telefonía	173	7	180	4%
7.2	Servicio de cable	60	2	62	2%
7.3	Servicio de internet	38	2	40	1%
8	Actividades financieras y de seguros	962	63	1025	25%
8.1	Bancos	116	28	144	4%
8.2	Seguros	27	0	27	1%
8.3	Tarjetas de crédito	819	35	854	21%
9	Otros actividades de servicios financieros	57	9	66	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	23	5	28	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	21	2	23	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	1	5	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	9	1	10	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	33	8	41	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	32	8	40	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	0	3	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	0	3	0%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
12	Enseñanza	105	5	110	3%
12.1	Colegios	91	4	95	2%
12.2	Universidades	8	0	8	0%
12.3	Escuelas e Institutos	6	1	7	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	36	0	36	1%
13.1	Hospitales Públicos	1	0	1	0%
13.2	Hospitales Privados	26	0	26	1%
13.3	Laboratorios	9	0	9	0%
14	Otras actividades de servicios	9	0	9	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	9	0	9	0%
15	Canasta Básica	23	0	23	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	23	0	23	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		3,697	337	4,034	100%

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	295		295
Call Center	197		197
Presencial	195	84	279
TOTAL	687	84	771

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

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,503	0	1,503
Call Center	1,197	0	1,197
Presencial	997	337	1,334
TOTAL	3,697	337	4,034

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	430	84	514

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,914	337	2,251

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

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	12		12	12	36
Conciliaciones	96	90	127	41	354
TOTAL	108	90	139	53	390
Asesorías y Consultas	1,752		726		2,478
TOTAL	1,752		726		2,478

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:

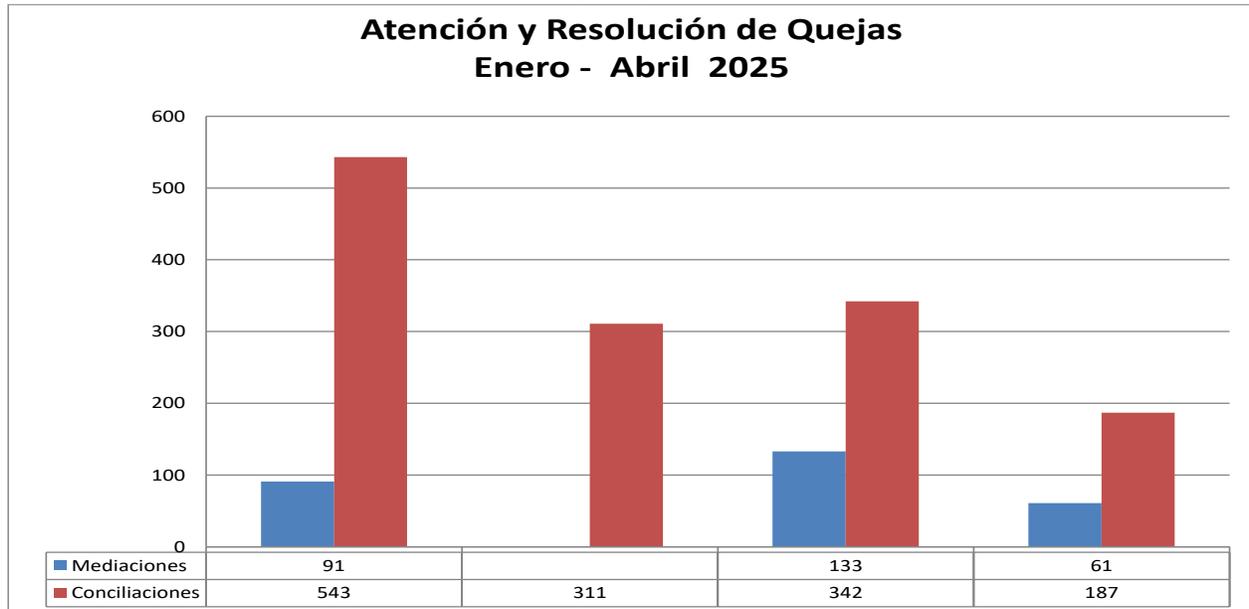
Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Abril 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	91		133	61	285
Conciliaciones	543	311	342	187	1,383
TOTAL	634	311	475	248	1,668
Asesorías y Consultas	10,089		4,505		14,594
TOTAL	10,089		4,505		14,594

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

Gráfico 1

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



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

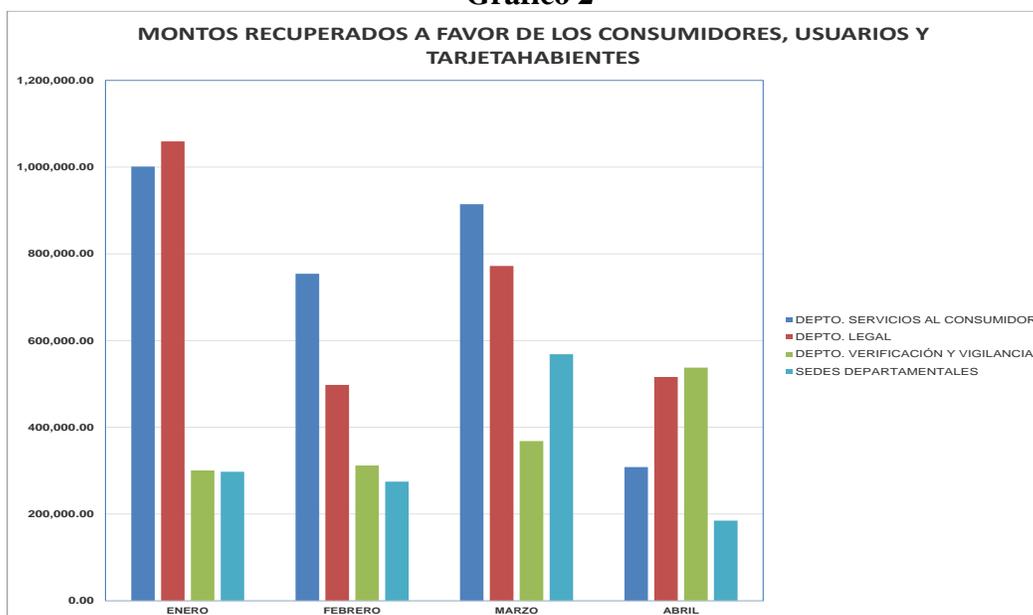
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Enero	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	397,254.44	920,273.06	257,324.05	1,574,851.55	19,387.05	1,594,238.60
	Restitución del Bien/Servicio	510,445.64	138,926.27	43,199.00	692,570.91	277,445.25	970,016.16
	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 / Acreditación a cuenta	398,520.85	379,479.66	311,937.23	1,089,937.74	102,514.04
Restitución de bienes	139,648.50	118,373.39	0.00	258,021.89	170,964.55	428,986.44	
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	

MES		DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Marzo							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	406,118.11	621,244.30	368,239.82	1,395,602.23	238,534.14	1,634,136.37
	Restitución de bienes	340,044.54	150,762.54	0.00	490,807.08	302,346.53	793,153.61
	Rescisión de contratos	168,400.00	0.00	0.00	168,400.00	27,553.50	195,953.50
	MARZO	914,562.65	772,006.84	368,239.82	2,054,809.31	568,434.17	2,623,243.48
Abril							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	187,912.61	385,965.50	537,714.44	1,111,592.55	58,696.67	1,170,289.22
	Restitución de bienes	120,455.13	130,173.99	0.00	250,629.12	77,793.78	328,422.90
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	48,473.38	48,473.38
	ABRIL	308,367.74	516,139.49	537,714.44	1,362,221.67	184,963.83	1,547,185.50
	TOTAL	2,978,279.82	2,845,198.71	1,518,414.54	7,341,893.07	1,325,804.89	8,667,697.96

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 trifolios, cuadrifolios, 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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	3	35	38
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	0	1,263	1,263
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	347	0	347
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	347	1,263	1,610
Material Distribuido	2,150	4,211	6,361

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	14	138	152
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	717	6,513	7,230
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	1,028	0	1,028
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	1,745	6,513	8,258
Material Distribuido	16,769	20,818	37,587

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 reportó información, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12
Participantes en las conferencias impartidas
sobre derechos y obligaciones en materia de consumo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	128	0	128

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	161	851	1,012

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	418	309	727
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	8	46	54
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	106	0	106

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

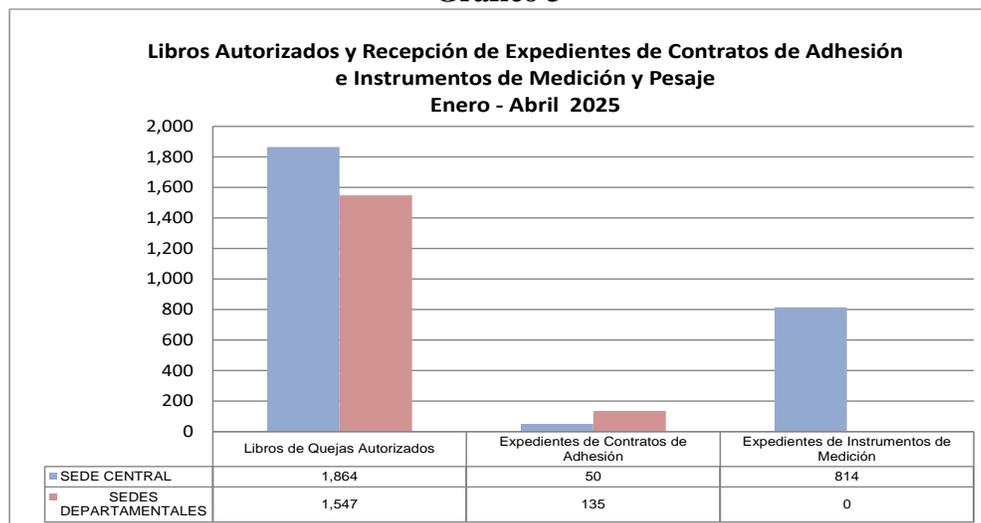
En lo que va del año, se han autorizado 3,411 libros de quejas; 1,864 en la Sede Central y 1,547 en las Sedes Departamentales, se han recibido 185 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 50 en la Sede Central y 135 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para 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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,864	1,547	3,411
Expedientes de Contratos de Adhesión	50	135	185
Expedientes de Instrumentos de Medición	814	0	814

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	418	560	978	3,130
Exhibición de Precios	284	143	427	1,345
Etiquetado General de Productos	105	110	215	989
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	75
Contenido Neto en Productos Preempacados	153	0	153	585
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	90	0	90	226
Plantas y Expendios de Gas	7	0	7	30
Publicidad Engañosa	94	4	98	189
Precios de Canasta Básica	184	1,367	1,551	6,288
Monitoreos de otros productos	0	376	376	1,539
Precios de Combustibles	96	346	442	2,841
Precios de Gas Propano	160	366	526	2,212
Colegios	0	10	10	125
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 abril 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 (Amatitlán, Villa Nueva, San Miguel Perapa, Guatemala (Zonas 5, 7, 8, 9 Y 10) ESCUINTLA (Palín, San Vicente Pacaya, Escuintla)	0	79	4	4	716
MARZO	34	GUATEMALA (Villa Nueva, Zona 10), JUTIAPA (Conguaco, Jalpatagua, Comapa, Moyuta y Jutiapa) y QUICHE (San Pedro Jocopilas, Sacapulas, St. Lucia La Reforma, Quiché)	2	34	2	2	269
ABRIL	90	GUATEMALA (San Juan Sacatepéquez, Zona 11), SACATEPEQUEZ (Antigua Guatemala y Jocotenango), ESCUINTLA (Escuintla, Puerto de San José y Guanagazapa), SANTA ROSA (Taxisco), QUETZALTENANGO (San Martín Sacatepéquez, San Juan Ostuncalco y Concepción Chiquirichapa), SAN MARCOS (El Tumbador, San Rafael Pie de la Cuesta y Esquipulas Palo Gordo), ALTA VERAPAZ (Tamahú, Cobán, Santa Catalina La Tinta, Santa María Cahabón y Lanquín), IZABAL (Los Amates, Gualán y La Unión)	5	90	6	6	647
TOTAL	226		7	226	12	12	1,801

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 18
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PISO		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			0										
			0										
			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			
		SAN MIGUEL PETAPA	1	ORWALL	0			X		X			
		GUATEMALA ZONA 12	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
		GUATEMALA ZONA 15	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X			
		GUATEMALA ZONA 17	1	TROPIGAS	0			X		X			
		GUATEMALA ZONA 18	1	LA CEIBA	0			X		X			
		SACATEPEQUEZ	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X			
	SANTA ROSA	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TRINIDAD	0			X		X			
		SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	TROPIGAS	0			X		X			
		BARBERENA	1	LATINGAS	0			X		X			
			TOTAL FEBRERO	15									
	MARZO	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			RIO HONDO	1	LATINGAS	5	X		X		X		
ZACAPA			1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X			
CHIQUIMULA		CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X			
		QUEZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X			
JALAPA		1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X				
JUTIAPA		1	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X		
		JUTIAPA	1	GAS ZETA	0			X		X			
		TOTAL MARZO	8										
ABRIL	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X			
		SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	8	X		X		X			
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	MINI PLANTA COATEPEQUE	0			X		X			
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	1	X		X		X			
		AYUTLA	1	GAS ZETA	8	X		X		X			
		SAN MARCOS	1	GAS EXPRESS MARI	3	X		X		X			
		TOTAL ABRIL	7										
		TOTAL ENERO - ABRIL	30										

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

CONCEPTO	ABRIL	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.)	2	7
Por quejas	62	184
Apercibimientos escritos/públicos	4	6
TOTAL	68	197

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

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	44	187
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	3	379
TOTAL	47	566

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	139	7	146

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Abril 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	819	35	854

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

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	35		35
Call Center	22		22
Presencial	82	7	89
TOTAL	139	7	146

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

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	170	0	170
Call Center	275	0	275
Presencial	374	35	409
TOTAL	819	35	854

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	85	7	92

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	359	35	394

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

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	12	12
Conciliaciones	121	121
		133
Asesorías y Consultas	726	726

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

LÍNEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Mediaciones	133
Conciliaciones	298
TOTAL	431
Asesorías y Consultas	4,505

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

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	256,986.05
	Enero	256,986.05
Febrero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	309,517.23
	Febrero	309,517.23
Marzo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	367,638.57
	Marzo	367,638.57
Abril		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	536,164.44
	Abril	536,164.44
	TOTAL	1,470,306.29