



Ministerio de
Economía



Informe Estadístico

Abril de 2026



CONTENIDO

Recepción de Quejas por Actividad Económica	3
Captación de Quejas.....	7
Quejas Documentadas	7
Atención y Resolución de Quejas.....	8
Asesorías y Consultas Técnicas	9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario	10
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido ...	11
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	12
Verificación y Vigilancia.....	14
Plan Centinela.....	14
Procedimiento Administrativo Sancionatorio.....	18
Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos.....	19
Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros - UPSF-	20
Captación de Quejas -UPSF-	20
Quejas Documentadas -UPSF-.....	21
Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-	22
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente	22

CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, abril 2026	3
Cuadro 2: Recepción de Quejas Enero – Abril 2026	5
Cuadro 3: Captación de Quejas, Abril 2026	7
Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Abril 2026	7
Cuadro 5: Quejas Documentadas, Abril 2026	7
Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Abril 2026	8
Cuadro 7: Resolución de Quejas, Abril 2026	8
Cuadro 8: Resolución de Quejas Enero – Abril 2025	8
Cuadro 9: Asesorías y Consultas Técnicas, Abril 2026	9
Cuadro 10: Asesorías y Consultas Técnicas, Enero - Abril 2026	9
Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026	10
Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, Abril 2026	11
Cuadro 13: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo Enero – Abril 2026	12
Cuadro 14: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, Abril 2026	12
Cuadro 15: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Abril 2026	12
Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Abril 2026	13
Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Abril 2026	13
Cuadro 18: Verificaciones, Abril 2026	14
Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, Abril 2026	15
Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, Abril 2026	15
Cuadro 21: Sanciones Impuestas, Abril 2026	19
Cuadro 22: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, Abril 2026	19
Cuadro 23: Recepción de Quejas, Abril 2026	20
Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Abril 2026	20
Cuadro 25: Captación de Quejas, Abril 2026	20
Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Abril 2026	21
Cuadro 27: Quejas Documentadas, Abril 2026	21
Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Abril 2026	21
Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, Abril 2026	22
Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Abril 2026	22
Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, Abril 2026	23

GRÁFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, Enero-Abril 2026	9
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, Abril 2026	11
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Enero-Abril 2026	13

Recepción de Quejas por Actividad Económica

En el mes de abril, se recibieron 781 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 37% por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 34% por Actividades financieras y de seguros; el 8% por Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado y el 21% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Recepción de Quejas, abril 2026

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	52	11	63	8%
1.1	Energía eléctrica	7	10	17	2%
1.2	Combustible	45	1	46	6%
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	11	0	11	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	6	0	6	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	5	0	5	1%
3	Actividades Inmobiliarias	15	3	18	2%
3.1	Inmobiliarias	15	3	18	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	233	55	288	37%
4.1	Comercio	196	54	250	32%
4.2	Almacenes	32	1	33	4%
4.3	Talleres de mecánica	2	0	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	3	0	3	0%
5	Transporte y almacenamiento	30	4	34	4%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	21	0	21	3%
5.2	Transporte vía aérea	8	0	8	1%
5.3	Transporte de mensajería	1	4	5	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	8	1	9	1%
6.1	Hotelería	4	0	4	1%
6.2	Restaurantes y otros	4	1	5	1%
7	Información y comunicaciones	33	9	42	5%
7.1	Telefonía	25	8	33	4%
7.2	Servicio de cable	6	1	7	1%
7.3	Servicio de internet	2	0	2	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
8	Actividades financieras y de seguros	248	18	266	34%
8.1	Bancos	29	4	33	4%
8.2	Seguros	9	0	9	1%
8.3	Tarjetas de crédito	210	14	224	29%
9	Otras actividades de servicios financieros	7	3	10	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	2	0	2	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	1	4	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	0	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	0	2	2	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	5	3	8	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	1	2	0%
10.2	Tiempos compartidos	4	2	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	12	1	13	2%
12.1	Colegios	12	0	12	2%
12.2	Universidades	0	0	0	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	1	1	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	7	1	8	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	5	0	5	1%
13.3	Laboratorios	2	1	3	0%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	9	0	9	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	9	0	9	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		672	109	781	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 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	267	44	311	10%
1.1	Energía eléctrica	22	43	65	2%
1.2	Combustible	245	1	246	8%
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	38	4	42	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	13	2	15	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	25	2	27	1%
3	Actividades Inmobiliarias	54	11	65	2%
3.1	Inmobiliarias	54	11	65	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	928	211	1,139	37%
4.1	Comercio	805	195	1000	32%
4.2	Almacenes	112	14	126	4%
4.3	Talleres de mecánica	6	2	8	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	5	0	5	0%
5	Transporte y almacenamiento	73	16	89	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	24	0	24	1%
5.2	Transporte vía aérea	17	2	19	1%
5.3	Transporte de mensajería	32	14	46	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	28	2	30	1%
6.1	Hotelería	7	1	8	0%
6.2	Restaurantes y otros	21	1	22	1%
7	Información y comunicaciones	113	25	138	4%
7.1	Telefonía	89	22	111	4%
7.2	Servicio de cable	13	3	16	1%
7.3	Servicio de internet	11	0	11	0%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
8	Actividades financieras y de seguros	970	94	1064	34%
8.1	Bancos	135	32	167	5%
8.2	Seguros	29	4	33	1%
8.3	Tarjetas de crédito	806	58	864	28%
9	Otras actividades de servicios financieros	32	16	48	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	12	2	14	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	14	7	21	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	0	4	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	7	9	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	23	12	35	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	6	2	8	0%
10.2	Tiempos compartidos	17	10	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%
12	Enseñanza	65	13	78	3%
12.1	Colegios	60	6	66	2%
12.2	Universidades	4	0	4	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	7	8	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	15	2	17	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	9	1	10	0%
13.3	Laboratorios	6	1	7	0%
14	Otras actividades de servicios	6	0	6	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	6	0	6	0%
15	Canasta Básica	28	0	28	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	28	0	28	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		2,641	450	3,091	100%

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

Captación de Quejas

En el mes de abril, se recibieron 781 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 672 quejas y en Sedes Departamentales 109 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3: Captación de Quejas, Abril 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	113		113
Call Center	341		341
Presencial	218	109	327
TOTAL	672	109	781

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, 3,091 quejas; 2,641 en la Sede Central y 450 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4: Captación de Quejas Enero – Abril 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	635	0	635
Call Center	1,078	0	1,078
Presencial	928	450	1,378
TOTAL	2,641	450	3,091

Quejas Documentadas

En el mes de abril, se documentaron 646 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 537 quejas y en Sedes Departamentales 109 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5: Quejas Documentadas, Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	537	109	646

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 2,553 quejas; 2,103 en la Sede Central y 450 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6: Quejas Documentadas Enero – Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,103	450	2,553

Atención y Resolución de Quejas

En el mes de abril, se resolvieron 408 quejas: 68 por mediación y 340 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 312; y en las Sedes Departamentales 96, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7: Resolución de Quejas, Abril 2026

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL				SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	43	0	0	4	21	68
Conciliaciones	144	65	16	40	75	340
TOTAL	187	65	16	44	96	408

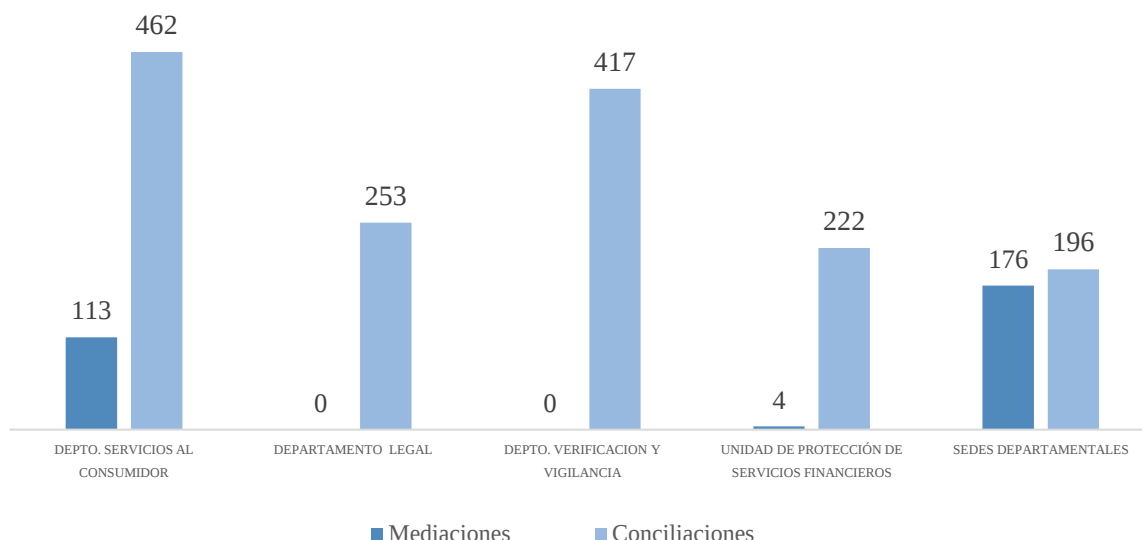
Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Legal, Verificación y Vigilancia, UPSF y Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 2,251 quejas; 361 resueltas por mediación y 1,890 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,783 y en las Sedes Departamentales 468, 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	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS		
Mediaciones	156	0	0	8	197	361
Conciliaciones	606	318	433	262	271	1,890
TOTAL	762	318	433	270	468	2,251

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, Enero-Abril 2026



Asesorías y Consultas Técnicas

En el mes de abril, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,812 personas, 2,931 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 881 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 9: Asesorías y Consultas Técnicas, Abril 2026

LINEA DE TRABAJO	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	2,931	881	3,812

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

En lo que va del año, se han brindado asesorías y se atendieron consultas a 16,264 personas; 12,871 personas en el Departamento de Servicios al Consumidor y 3,393 personas en la Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 10: Asesorías y Consultas Técnicas, Enero - Abril 2026

LINEA DE TRABAJO	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Asesorías y Consultas Técnicas	12,871	3,393	16,264

Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

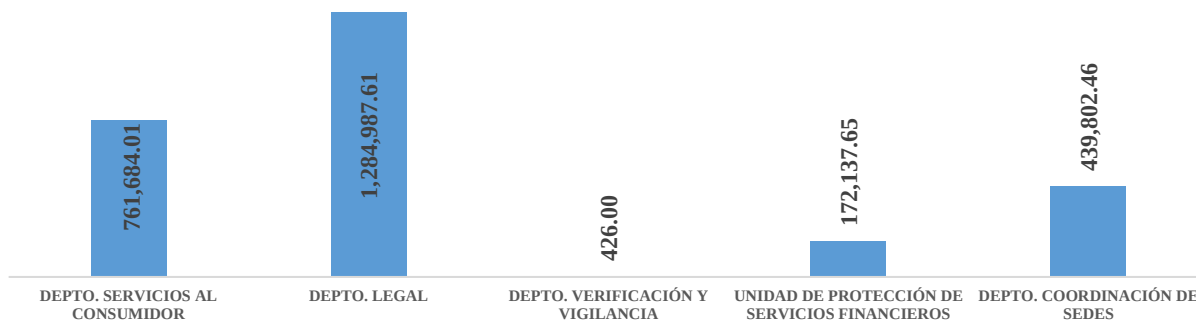
En lo que va del año, derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, fue recuperado a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de catorce millones ochocientos setenta y dos mil ochocientos treinta y nueve quetzales con ocho centavos (Q.14,872,839.08). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.13,337,419.32 y las Sedes Departamentales Q.1,535,419.76, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 11: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario 2026

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
Enero								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	374,281.66	2,765,939.86	45,180.88	735,462.14	3,920,864.54	81,142.47	4,002,007.01
	Restitución del Bien/Servicio	135,191.56	439,797.99	1,341.00	0.00	576,330.55	100,537.08	676,867.63
	Rescisión de contratos	248,680.00	0.00	0.00	0.00	248,680.00	46,386.91	295,066.91
	ENERO	758,153.22	3,205,737.85	46,521.88	735,462.14	4,745,875.09	228,066.46	4,973,941.55
Febrero								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	950,634.98	1,897,627.74	74,679.40	71,627.75	2,994,569.87	90,047.99	3,084,617.86
	Restitución del Bien/Servicio	446,590.22	529,025.74	16,791.00	0.00	992,406.96	403,571.66	1,395,978.62
	Rescisión de contratos	177,600.00	0.00	0.00	0.00	177,600.00	68,211.83	245,811.83
	FEBRERO	1,574,825.20	2,426,653.48	91,470.40	71,627.75	4,164,576.83	561,831.48	4,726,408.31
Marzo								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	494,947.90	391,179.39	7,000.00	98,637.43	991,764.72	220,428.02	1,212,192.74
	Restitución del Bien/Servicio	411,567.41	552,800.00	195,000.00	0.00	1,159,367.41	81,694.34	1,241,061.75
	Rescisión de contratos	56,600.00	0.00	0.00	0.00	56,600.00	3,597.00	60,197.00
	MARZO	963,115.31	943,979.39	202,000.00	98,637.43	2,207,732.13	305,719.36	2,513,451.49
Abril								
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	408,234.02	253,093.78	426.00	172,137.65	833,891.45	349,592.41	1,183,483.86
	Restitución del Bien/Servicio	353,449.99	1,031,893.83	0.00	0.00	1,385,343.82	90,210.05	1,475,553.87
	Rescisión de contratos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	ABRIL	761,684.01	1,284,987.61	426.00	172,137.65	2,219,235.27	439,802.46	2,659,037.73
	TOTAL	4,057,777.74	7,861,358.33	340,418.28	1,077,864.97	13,337,419.32	1,535,419.76	14,872,839.08

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

Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, Abril 2026



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En el mes abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 32 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 5,574 personas, asimismo, se distribuyeron 7,643 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadri foliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 46 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 2,342 personas y se distribuyó 4,222 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 12: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	32	46	78
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	5,574	2,297	7,871
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	45	45
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	5,574	2,342	7,916
Material Distribuido	7,643	4,222	11,865

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 158 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 12,232 personas, asimismo, se distribuyeron 33,023 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Abril 2026**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	39	119	158
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	6,705	5,271	11,976
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	256	256
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	6,705	5,527	12,232
Material Distribuido	17,161	15,862	33,023

En el mes de 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, no reportó personas informadas; en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reportó 371 personas informadas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 14: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	371	371

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 1,419 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 15: Conferencias Virtuales y Participantes Enero – Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	1,419	1,419

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 el mes de abril, se autorizaron 830 libros de quejas, 408 en la Sede Central y 422 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 39 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 11 en la Sede Central y 28 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 140 expedientes, como se detalla a continuación:

Cuadro 16: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	408	422	830
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	11	28	39
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	140	0	140

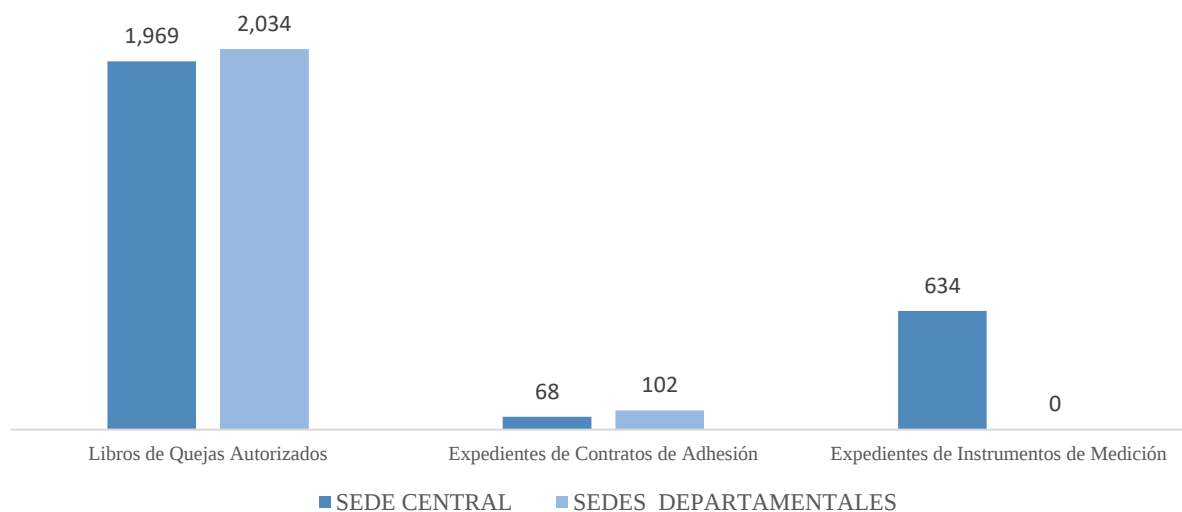
Fuente: Departamentos de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, Legal, Verificación y Vigilancia y Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han autorizado 4,003 libros de quejas; 1,969 en la Sede Central y 2,034 en las Sedes Departamentales, se han recibido 170 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 68 en la Sede Central y 102 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 634 expedientes.

Cuadro 17: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje Enero – Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,969	2,034	4,003
Expedientes de Contratos de Adhesión	68	102	170
Expedientes de Instrumentos de Medición	634	0	634

Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, Enero-Abril 2026



Verificación y Vigilancia

De las actividades que se realizaron 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 18: Verificaciones, Abril 2026

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Tenencia del Libros de quejas	160	1,184	1,344	6,941
Exhibición de Precios	2,951	485	3,436	6,098
Etiquetado General de Productos	0	121	121	948
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	100
Contenido Neto en Productos Preempacados	238	0	238	580
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	100	0	100	238
Plantas y Expendios de Gas	29	0	29	52
Publicidad Engañosa	0	19	19	180
Precios de Canasta Básica	167	1,402	1,569	6,022
Monitoreos de otros productos	10	508	518	2,500
Precios de Combustibles	489	1,215	1,704	4,164
Precios de Gas Propano	76	357	433	1,705
Colegios	0	6	6	266
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	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 el mes de abril se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, Abril 2026

MES	# DE ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
ENERO	19	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 Y 4)	0	19	2	2	138
FEBRERO	39	GUATEMALA (Zonas 4, 5, 6, 7, 9, 25 y Villa Nueva)	0	39	0	0	364
MARZO	80	GUATEMALA (Zonas 7, 8, 9, 10, 11 y 25, Mixco, San José del Golfo y Fraijanes); SACATEPÉQUEZ (San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (San Martín Jilotepeque, Chimaltenango); RETALHULEU (Champerico, Retalhuleu) y HUEHUETENANGO (Huehuetenango)	0	80	0	0	657
ABRIL	100	GUATEMALA (Zona 11, 12, 21, Mixco, Zona 3, 4, 6, 7, Fraijanes, Santa Catarina Pinula); SACATEPÉQUEZ (Santa Lucía Milpas Altas, San Bartolomé Milpas Altas); ESCUINTLA (Puerto de San José); SAN MARCOS (San Antonio Sacatepéquez, San Pedro Sacatepéquez, Río Blanco); HUEHUETENANGO (Chiantla, Huehuetenango); CHIQUIMULA y JALAPA	7	100	15	15	831
TOTAL	238		7	238	17	17	1,990

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 20: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, Abril 2026

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	MIXCO ZONA 1	1	TROPIGAS DE GUATEMALA	15	X		X		X		
		MIXCO ZONA 4	1	MACGAS	15	X		X		X		
TOTAL ENERO			2									

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	
FEBRERO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ORWAL	16	X		X		X		
			1	ZETA GAS	15	X		X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTALGAS	12	X		X		X		
		SAN BARTOLOMÉ MILPAS ALTAS	1	LATIN GAS	5	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	ZETA GAS	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	COSTA GAS	5	X		X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	3	X		X		X		
			1	LATINGAS	5	X		X		X		
			1	EL CERINAL	5	X		X		X		
		SANTA ROSA	1	ECOGAS	5	X		X		X		
	TOTAL FEBRERO		11									
MARZO	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN ACASAGUSTLÁN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	GS ZETA	10	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	IZABAL	MORALES	1	GAS ZETA	7	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		PUERTO BARRIOS	1	GAS UNICO	8	X		X		X		
			1	TIENDA GISEL	6	X		X		X		
			1	PLANTA ENTRE RIOS GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		LIVINGSTON	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
			1	MULTISERVICIOS, EL SAGAS	5	X		X		X		

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	
TOTAL MARZO			10									
ABRIL	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	13		X	X		X		
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
			1	COSTA GAS	8	X		X		X		
		MASAGUA	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
	SOLOLA	SANTA LUCIA UTATLÁN	1	SANTA RITA-ECOTEL	5	X		X		X		
	TOTONICAPAN	SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	20		X	X		X		
		MOMOSTENANGO	1	GAS VI	8	X		X			X	
	QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X			X	
			1	GAS METROPOLITANO	5		X	X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
		SALCAJA	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
		SAN JUAN OSCTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20		X	X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	13		X	X		X		
		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO	20	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	13		X	X		X		
			1	EBEN EZER	5	X		X		X		
			1	GAS ZETA	5	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	LATIN GAS	5	X		X		X		

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	
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
	HUEHUETENANGO	HUEHUETENANGO	1	GAS METROPOLITANO	5		X	X		X		
			1	ZETA GAS	5		X	X		X		
			1	GLOBAL GAS	5	X		X		X		
	QUICHE	CHICHICASTENANGO	1	DISTRIBUIDORA MOPI	5		X	X		X		
		SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	GAS ZETA	5	X		X		X		
			1	ALTO GAS	0							
			1	LATIN GAS	7		X	X		X		
	TOTAL ABRIL			29								
	TOTAL ENERO - ABRIL			52								

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 21: Sanciones Impuestas, Abril 2026

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
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	7	24
Apercibimientos escritos/públicos	0	2
TOTAL	7	26

Fuente: Departamento Legal

Procedimiento de resoluciones de aprobación y dictámenes técnicos

En el mes de abril, el Departamento Legal emitió resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión, en lo que se refiere al Departamento de Verificación y Vigilancia, emitió dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 22: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, Abril 2026.

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	34	146
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	274	634
TOTAL	308	780

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

En el mes de abril, se recibieron 224 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 210 quejas y en las Sedes Departamentales 14 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 23: Recepción de Quejas, Abril 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	210	14	224

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

Cuadro 24: Recepción de Quejas Enero – Abril 2026

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	806	58	864

Captación de Quejas -UPSF-

En el mes de abril, se recibieron 224 quejas presentadas por los tarjetahabientes, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 210 quejas en la Sede Central y 14 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 25: Captación de Quejas, Abril 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	50		50
Call Center	48		48
Presencial	112	14	126
TOTAL	210	14	224

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, 864 quejas; 806 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 58 quejas en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 26: Captación de Quejas Enero – Abril 2026

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	208	0	208
Call Center	143	0	143
Presencial	455	58	513
TOTAL	806	58	864

Quejas Documentadas -UPSF-

En el mes de abril, se documentaron 152 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 138 quejas y 14 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 27: Quejas Documentadas, Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	138	14	152

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

En lo que va del año, se han documentado 522 quejas; 464 en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 58 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 28: Quejas Documentadas Enero – Abril 2026

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	464	58	522

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

En el mes de abril, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 44 quejas, 4 por mediación y 40 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 881 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 29: Resolución de Quejas y Asesorías, Abril 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	4	4
Conciliaciones	40	40
		44
Asesorías y Consultas	881	881

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 270 quejas; 8 resueltas por mediación y 262 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,393 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 30: Resolución de Quejas Enero – Abril 2026

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - DICIEMBRE
Mediaciones	8
Conciliaciones	262
TOTAL	270
Asesorías y Consultas	3,393

Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente

En lo que va del año, derivado de la intervención de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fue recuperado a favor de los tarjetahabientes, la cantidad de un millón setenta y siete mil ochocientos sesenta y cuatro quetzales con noventa y siete centavos (Q.1,077,864.97), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 31: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, Abril 2026

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Enero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	735,462.14
	Enero	735,462.14
Febrero		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	71,627.75
	Febrero	71,627.75
Marzo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	98,637.43
	Marzo	98,637.43
Abril		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	172,137.65
	Abril	172,137.65
TOTAL		1,077,864.97

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)