

Informe Estadístico

AGOSTO 2025

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,278 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 42% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 35% por actividades financieras y de seguros; el 9% por Información y comunicaciones; y el 14% 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	20	32	3%
1.1	Energía eléctrica	6	20	26	2%
1.2	Combustible	4	0	4	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	2	0	2	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	10	1	11	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	5	0	5	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	5	1	6	0%
3	Actividades Inmobiliarias	22	4	26	2%
3.1	Inmobiliarias	22	4	26	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	476	59	535	42%
4.1	Comercio	406	55	461	36%
4.2	Almacenes	61	3	64	5%
4.3	Talleres de mecánica	1	1	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	8	0	8	1%
5	Transporte y almacenamiento	32	3	35	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	6	0	6	0%
5.3	Transporte de mensajería	26	3	29	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	17	2	19	1%
6.1	Hotelería	4	0	4	0%
6.2	Restaurantes y otros	13	2	15	1%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	105	5	110	9%
7.1	Telefonía	66	4	70	5%
7.2	Servicio de cable	12	1	13	1%
7.3	Servicio de internet	27	0	27	2%
8	Actividades financieras y de seguros	418	32	450	35%
8.1	Bancos	61	13	74	6%
8.2	Seguros	13	0	13	1%
8.3	Tarjetas de crédito	344	19	363	28%
9	Otros actividades de servicios financieros	11	5	16	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	5	0	5	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	1	4	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	1	3	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	3	4	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	5	3	8	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	5	3	8	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	0	0	0	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
12	Enseñanza	12	0	12	1%
12.1	Colegios	8	0	8	1%
12.2	Universidades	3	0	3	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	11	0	11	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	8	0	8	1%
13.3	Laboratorios	3	0	3	0%
14	Otras actividades de servicios	0	0	0	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	0	0	0	0%
15	Canasta Básica	13	0	13	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	13	0	13	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,144	134	1,278	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 – Agosto 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	95	100	195	2%
1.1	Energía eléctrica	58	100	158	2%
1.2	Combustible	33	0	33	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	4	0	4	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	348	13	361	4%
2.1	Servicio de Agua Municipal	72	3	75	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	276	10	286	3%
3	Actividades Inmobiliarias	173	4	177	2%
3.1	Inmobiliarias	173	4	177	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3,331	364	3,695	45%
4.1	Comercio	2,871	341	3212	39%
4.2	Almacenes	419	20	439	5%
4.3	Talleres de mecánica	15	3	18	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	26	0	26	0%
5	Transporte y almacenamiento	121	11	132	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	8	0	8	0%
5.2	Transporte vía aérea	29	0	29	0%
5.3	Transporte de mensajería	84	11	95	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	89	3	92	1%
6.1	Hotelería	15	0	15	0%
6.2	Restaurantes y otros	74	3	77	1%
7	Información y comunicaciones	648	25	673	8%
7.1	Telefonía	406	15	421	5%
7.2	Servicio de cable	99	4	103	1%
7.3	Servicio de internet	143	6	149	2%
8	Actividades financieras y de seguros	2,209	175	2384	29%
8.1	Bancos	299	65	364	4%
8.2	Seguros	69	1	70	1%
8.3	Tarjetas de crédito	1841	109	1950	24%
9	Otros actividades de servicios financieros	100	21	121	1%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	35	7	42	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	40	6	46	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	11	2	13	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	14	6	20	0%

Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Agosto 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	59	13	72	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	3	0	3	0%
10.2	Tiempos compartidos	56	13	69	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	8	0	8	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	8	0	8	0%
12	Enseñanza	156	11	167	2%
12.1	Colegios	133	9	142	2%
12.2	Universidades	13	0	13	0%
12.3	Escuelas e Institutos	10	2	12	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	73	1	74	1%
13.1	Hospitales Públicos	3	0	3	0%
13.2	Hospitales Privados	52	0	52	1%
13.3	Laboratorios	18	1	19	0%
14	Otras actividades de servicios	15	0	15	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	15	0	15	0%
15	Canasta Básica	65	0	65	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	65	0	65	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		7,490	741	8,231	100%

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

Captación de Quejas

En agosto se recibieron 1,278 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 1,144 quejas y en Sedes Departamentales 134 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	513		513
Call Center	315		315
Presencial	316	134	450
TOTAL	1,144	134	1,278

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, 8,231 quejas; 7,490 en la Sede Central y 741 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Agosto 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	3,081	0	3,081
Call Center	2,243	0	2,243
Presencial	2,166	741	2,907
TOTAL	7,490	741	8,231

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

Quejas Documentadas

En agosto, se documentaron 833 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 699 quejas y en Sedes Departamentales 134 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	699	134	833

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 5,081 quejas; 4,340 en la Sede Central y 741 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Agosto 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	4,340	741	5,081

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

Atención y Resolución de Quejas

En agosto se resolvieron 1,288 quejas: 87 por mediación y 1,201 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 1,201; y en las Sedes Departamentales 57. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 1,076 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	47		6	34	87
Conciliaciones	154	87	907	53	1,201
TOTAL	201	87	913	87	1,288
Asesorías y Consultas	751		325		1,076
TOTAL	751		325		1,076

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 5,065 quejas; 605 resueltas por mediación y 4,460 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 4,518 y en las Sedes Departamentales 547. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 25,649 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

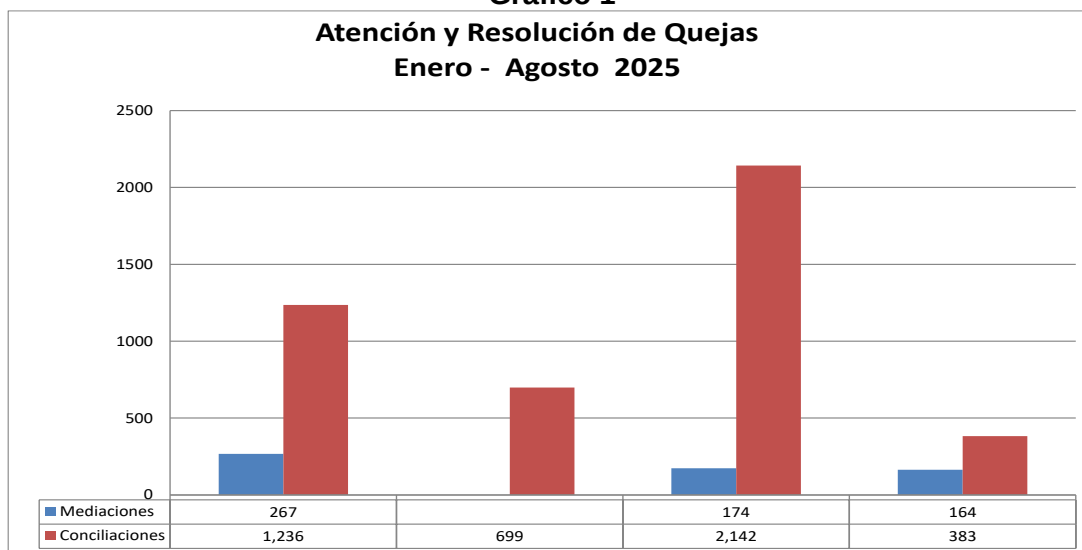
Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Agosto 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	267		174	164	605
Conciliaciones	1,236	699	2,142	383	4,460
TOTAL	1,503	699	2,316	547	5,065
Asesorías Técnicas	18,095		7,554		25,649
TOTAL	18,095		7,554		25,649

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

Gráfico 1

Atención y Resolución de Quejas
Enero - Agosto 2025



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

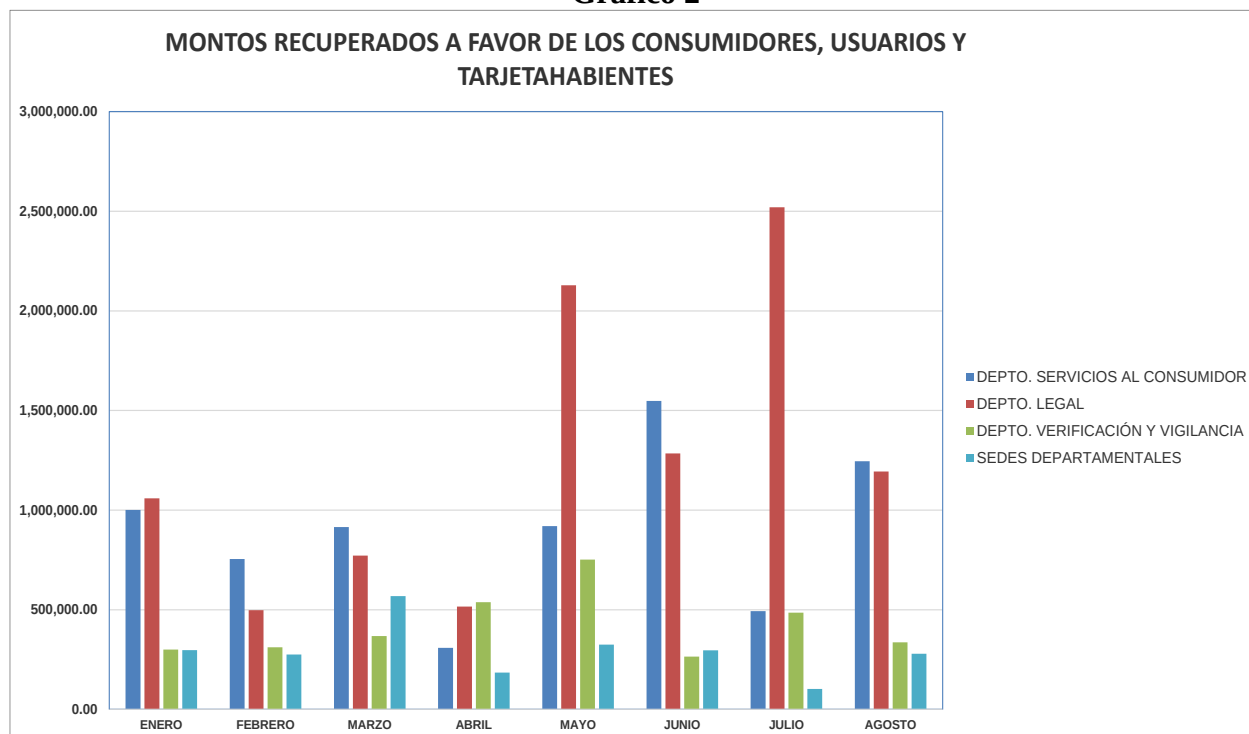
En agosto, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de veintidós millones ochocientos cuarenta mil setecientos veinte quetzales con ochenta y dos centavos (Q.22,840,720.82). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.20,513,442.48 y las Sedes Departamentales Q.2,327,278.34, 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	1,192,451.78
	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
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
Mayo							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	339,773.29	2,059,646.24	751,441.65	3,150,861.18	179,668.20	3,330,529.38
	Restitución de bienes	523,204.35	68,813.00	0.00	592,017.35	144,819.97	736,837.32
	Rescisión de contratos	56,982.50	0.00	0.00	56,982.50	0.00	56,982.50
	MAYO	919,960.14	2,128,459.24	751,441.65	3,799,861.03	324,488.17	4,124,349.20
Junio							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	459,154.31	1,219,524.52	264,608.95	1,943,287.78	63,572.52	2,006,860.30
	Restitución de bienes	691,756.33	65,151.00	0.00	756,907.33	120,408.77	877,316.10
	Rescisión de contratos	397,467.93	0.00	0.00	397,467.93	112,120.28	509,588.21
	JUNIO	1,548,378.57	1,284,675.52	264,608.95	3,097,663.04	296,101.57	3,393,764.61
Julio							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	178,651.37	557,313.65	485,465.70	1,221,430.72	37,473.79	1,258,904.51
	Restitución de bienes	220,956.25	1,962,591.65	0.00	2,183,547.90	64,563.71	2,248,111.61
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	0.00	93,480.00
	JULIO	493,087.62	2,519,905.30	485,465.70	3,498,458.62	102,037.50	3,600,496.12
Agosto							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	245,505.78	263,114.37	335,311.47	843,931.62	51,287.17	895,218.79
	Restitución de bienes	825,012.38	930,856.22	714.00	1,756,582.60	203,006.00	1,959,588.60
	Rescisión de contratos	175,052.50	0.00	0.00	175,052.50	24,553.04	199,605.54
	AGOSTO	1,245,570.66	1,193,970.59	336,025.47	2,775,566.72	278,846.21	3,054,412.93
TOTAL							
	TOTAL	7,185,276.81	9,972,209.36	3,355,956.31	20,513,442.48	2,327,278.34	22,840,720.82

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

Gráfico 2



Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En agosto, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 6 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes en el marco de la I Feria de Educación Financiera y conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, asistiendo 5,338 personas y se distribuyeron 30,153 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 2 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 208 personas y se distribuyó 416 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	6	2	8
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	2,875	208	3,083
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	2,463	0	2,463
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	5,338	208	5,546
Material Distribuido	30,153	416	30,569

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 290 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, siendo el total de asistentes de 23,510 personas, asimismo, se distribuyeron 101,277 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	58	232	290
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	6,696	11,168	17,864
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	5,646	0	5,646
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	12,342	11,168	23,510
Material Distribuido	66,212	35,065	101,277

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

En agosto, 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 478 personas informadas; en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reportó 60 personas informadas, 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	478	60	538

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 2,562 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 13
Participantes en las conferencias impartidas
sobre derechos y obligaciones en materia de consumo
Enero – Agosto 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	1,531	1,031	2,562

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 agosto se autorizaron 1,004 libros de quejas, 568 en la Sede Central y 436 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 75 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 44 en la Sede Central y 31 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 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	568	436	1,004
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	44	31	75
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

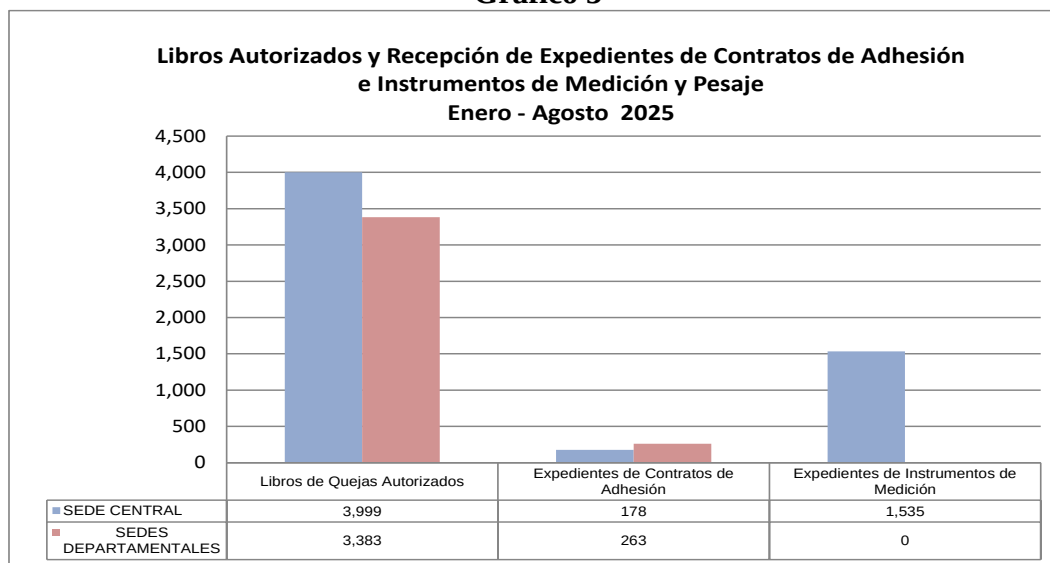
En lo que va del año, se han autorizado 7,382 libros de quejas; 3,999 en la Sede Central y 3,383 en las Sedes Departamentales, se han recibido 441 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 178 en la Sede Central y 263 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,535 expedientes.

Cuadro 15
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión
e Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Agosto 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	3,999	3,383	7,382
Expedientes de Contratos de Adhesión	178	263	441
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,535	0	1,535

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 agosto 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 DEPARTAMENTALES	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-AGOSTO
Tenencia del Libros de quejas	328	707	1,035	7,354
Exhibición de Precios	607	229	836	3,613
Etiquetado General de Productos	0	110	110	1,755
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	175
Contenido Neto en Productos Preempacados	69	0	69	1,127
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	97	0	97	532
Plantas y Expendios de Gas	6	0	6	78
Publicidad Engañosa	171	8	179	1,046
Precios de Canasta Básica	166	1,875	2,041	14,180
Monitoreos de otros productos	0	486	486	3,263
Precios de Combustibles	300	437	737	5,475
Precios de Gas Propano	106	400	506	4,925
Colegios	0	7	7	155
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 agosto 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 Petapa, 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 (Semuhú, Cobán, Santa Catalina La Tinta, Santa María Cahabón y Lanquín), IZABAL (Los Amates, Gualán y La Unión)	5	90	6	6	647
MAYO	51	GUATEMALA (Zonas 11,12 y 13) JALAPA (Mataquescuintla, San Miguel Chaparrón, San Luis Jilotepeque, San Pedro Pinula) SOLOLA (San Pedro La Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Antonio Palopó, San Andrés Semetebaj, Panajachel, Sololá) BAJA VERAPAZ (Salamá)	2	51	0	0	312
JUNIO	87	SACATEPEQUEZ (Sumpango); CHIMALTENANGO (El Tejar); QUETZALTENANGO (San Carlos Sija, Olinstepeque, Cajolá, Palestina); QUICHE (Pachalum, Joyabaj); BAJA VERAPAZ (Cubulco, Santa Cruz El Chól, Granados); ALTA VERAPAZ (Tactic, Santa Cruz Verapaz); PETEN (Sayaxché); IZABAL (Morales) CHIQUIMULA (Quetzaltepeque); ZACAPA (Tecuclután, San Diego, Cabañas, Huité, Estanzuela y Zacapa)	6	87	1	1	515
JULIO	71	GUATEMALA (Zonas 15 y 16, Santa Catarina Pinula); SACATEPEQUEZ (Santiago Sacatepéquez, San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (Tecpán y San José Poaquil); RETALHULEU (Retalhuleu y Champerico); SAN MARCOS (San Marcos); QUICHE (Joyabaj); JUTIAPA (Asunción Mita y Santa Catarina Mita)	5	71	0	0	532
AGOSTO	97	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 y 4); SACATEPEQUEZ (Santo Domingo Xenacoj) EL PROGRESO (Sansare, San Cristóbal Acasaguastlán, San Agustín Acasaguastlán Morazán); SANTA ROSA (Barberena, Cuitlapa y Pueblo Nuevo Viñas); QUETZALTENANGO (Coatepeque, Génova, y Flores Costa Cuca); SUCHITEPEQUEZ (Samayac, San Pablo Jocopilas, San Antonio y San Miguel Panan); QUICHE (Nebaj, Chajul, San Juan Cotzal) y ZACAPA (Usumatán).	13	97	2	2	653
TOTAL	532		33	532	15	15	3,813

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			0									
			0									
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		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	0			X		X		
			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	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	JUTIAPA	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	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									
MAYO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTAGAS	3	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	RIO BRAVO	1	MINI PLANTA CHIPO	0			X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	EL ASINTAL	1	GAS EXP'RESS ZETA EL XAB	3	X		X			X	
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	7	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	LATINGAS	6	X		X		X		
			1	ZETA GAS	8	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
TOTAL MAYO			12									

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	
JUNIO	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	COSTA GAS	3	X		X		X		
			1	GAS UNICO	8	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	QUETZALTENANGO	1	GAS EXPRESS ELIZA	0			X		X		
			1	DIST. GAS DE LEON	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS UNICO	20	X		X		X		
		CANTEL	1	MINI PLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			1	MIPGAS	5	X		X		X		
			1	GAS LAS PALMAS	3	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	LATINGAS	6	X		X		X		
			1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	EL QUETZAL	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		TECUN UMAN	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		AYUTLA	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
TOTAL JUNIO			18									
JULIO	SANTA ROSA	BARBERENA	1	LATIN GAS	6	X		X		X		
			1	RAPIGAS	5	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	LATIN GAS	6	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GLOBAL GAS	6	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
TOTAL JULIO			11									
AGOSTO	SACATEPEQUEZ	SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	LATINGAS	8	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	8	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		TECPAN	1	GAS ANY	5	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	8	X		X		X		
		SUMPANGO	1	GAS TOMA Y MAS	8	X		X		X		
TOTAL AGOSTO			6									
TOTAL ENERO - AGOSTO			77									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 19 Verificaciones Plan Centinela Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PISO		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	
JULIO	SANTA ROSA	BARBERENA	1	EXPENDIO EL CERINAL TROPIGAS	6	X		X		X		
TOTAL JULIO			1									
AGOSTO			0		6	X		X		X		No se realizaron verificaciones a expendios
TOTAL AGOSTO			0									
TOTAL JULIO - AGOSTO			1									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	AGOSTO	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.)	0	13
Por quejas	58	424
Apercibimientos escritos/públicos	0	11
TOTAL	58	448

Fuente: Departamento Legal

En agosto, el Departamento Legal emitió resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión, en lo que se refiere al Departamento de Verificación y Vigilancia, no 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 21
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Verificación de Certificados de Calibración

CONCEPTO	AGOSTO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	34	321
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	405
TOTAL	34	726

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes de agosto se recibieron 363 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 344 quejas y en las Sedes Departamentales 19 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	344	19	363

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Agosto 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	1,841	109	1,950

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

Captación de Quejas

Durante el mes de agosto se recibieron 363 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 344 quejas en la Sede Central y 19 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	105		105
Call Center	52		52
Presencial	187	19	206
TOTAL	344	19	363

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, 1,950 quejas; 1,841 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 109 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Agosto 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	420	0	420
Call Center	445	0	445
Presencial	976	109	1,085
TOTAL	1,841	109	1,950

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

Quejas Documentadas

Durante el mes de agosto se documentaron 263 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 244 quejas y 19 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	244	19	263

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

En lo que va del año, se han documentado 1,106 quejas; 997 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 109 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Agosto 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	997	109	1,106

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 agosto, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 69 quejas, 6 por mediación y 63 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 325 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas y Asesorías

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	6	6
Conciliaciones	63	63
		69
Asesorías y Consultas	325	325

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 772 quejas; 174 resueltas por mediación y 598 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 7,554 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Agosto 2025

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - AGOSTO
Mediaciones	174
Conciliaciones	598
TOTAL	772
Asesorías y Consultas	7,554

Fuente: Departamento 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 tres millones doscientos sesenta y cinco mil ochocientos veintinueve quetzales con cincuenta centavos (Q.3,265,829.50), 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

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
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
Mayo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	714,736.09
	Mayo	714,736.09
Junio		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	264,608.95
	Junio	264,608.95
Julio		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	485,465.70
	Julio	485,465.70
Agosto		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	330,712.47
	Agosto	330,712.47
TOTAL		3,265,829.50