

FEBRERO 2025

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,197 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 46% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 23% por actividades financieras y de seguros; el 8% por Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación; y el 23% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**



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

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



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

 **Captación de Quejas**

En febrero se recibieron 1,197 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 1,099 quejas y en Sedes Departamentales 98 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



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, 2,333 quejas; 2,164 en la Sede Central y 169 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



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

#### Quejas Documentadas

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

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



 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 1,106 quejas; 937 en la Sede Central y 169 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Febrero 2025**



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

#### Atención y Resolución de Quejas

En febrero se resolvieron 523 quejas: 123 por mediación y 400 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 437; y en las Sedes Departamentales 86. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 5,104 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



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

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

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



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

**Gráfico 1** 

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

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

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



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

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 39 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo y, donde asistieron 1,946 personas y se distribuyó 5,425 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

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



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

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

**Cuadro 11**

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

**Enero – Febrero 2025**



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

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

**Cuadro 12**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



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

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

**Cuadro 13**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Febrero 2025**



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

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

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

**Cuadro 14**

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



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

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

**Cuadro 15**

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

**Enero – Febrero 2025**



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

**Gráfico 3**



#### Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de febrero en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Verificaciones**



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

#### Plan Centinela

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

**Cuadro 17**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 18**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 19**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

**Cuadro 20**

**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**

**Verificación de Certificados de Calibración**



 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 224 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 213 quejas y en las Sedes Departamentales 11 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



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

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



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

#### Captación de Quejas

En febrero, se recibieron 224 quejas presentadas por los tarjetahabientes, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 213 quejas y 11 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



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

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

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



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

#### Quejas Documentadas

En febrero, se documentaron 81 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales, en Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, fueron documentadas 70 quejas y 11 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**



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

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

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Febrero 2025**



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

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

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

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas y Asesorías**



 Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

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

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Febrero 2025**



 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 quinientos sesenta y seis mil quinientos tres quetzales con veintiocho centavos (Q.566,503.28), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**

