Informe Estadístico
JUNIO 2025

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,164 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 39% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 32% por actividades financieras y de seguros; el 12% por Información y comunicaciones; y el 17% 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**	**10**	**6**	**16**	**1%**
1.1	Energía eléctrica	8	6	14	1%
1.2	Combustible	1	0	1	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**	**62**	**2**	**64**	**5%**
2.1	Servicio de Agua Municipal	54	2	56	5%
2.2	Servicio de Agua Privada	8	0	8	1%
3	**Actividades Inmobiliarias**	**24**	**0**	**24**	**2%**
3.1	Inmobiliarias	24	0	24	2%
4	**Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas**	**403**	**47**	**450**	**39%**
4.1	Comercio	351	40	391	34%
4.2	Almacenes	48	6	54	5%
4.3	Talleres de mecánica	1	1	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	3	0	3	0%
5	**Transporte y almacenamiento**	**18**	**2**	**20**	**2%**
5.1	Transporte urbano y extraurbano	1	0	1	0%
5.2	Transporte vía aérea	7	0	7	1%
5.3	Transporte de mensajería	10	2	12	1%
6	**Actividades de alojamiento y de servicio de comidas**	**14**	**0**	**14**	**1%**
6.1	Hotelería	2	0	2	0%
6.2	Restaurantes y otros	12	0	12	1%

Continuación
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	**Información y comunicaciones**	**130**	**4**	**134**	**12%**
7.1	Telefonía	66	2	68	6%
7.2	Servicio de cable	13	1	14	1%
7.3	Servicio de internet	51	1	52	4%
8	**Actividades financieras y de seguros**	**345**	**30**	**375**	**32%**
8.1	Bancos	46	10	56	5%
8.2	Seguros	12	0	12	1%
8.3	Tarjetas de crédito	287	20	307	26%
9	**Otros actividades de servicios financieros**	**12**	**1**	**13**	**1%**
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	4	0	4	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	3	0	3	0%
9.3	Actividades de casa de empeño	3	0	3	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	1	3	0%
10	**Actividades de servicios administrativos y de apoyo**	**8**	**2**	**10**	**1%**
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	8	2	10	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**	**18**	**3**	**21**	**2%**
12.1	Colegios	15	2	17	1%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	1	3	0%
13	**Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social**	**12**	**0**	**12**	**1%**
13.1	Hospitales Públicos	1	0	1	0%
13.2	Hospitales Privados	10	0	10	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**	**8**	**0**	**8**	**1%**
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	8	0	8	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		**1,067**	**97**	**1,164**	**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 – Junio 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	**Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado**	**69**	**55**	**124**	**2%**
1.1	Energía eléctrica	45	55	100	2%
1.2	Combustible	22	0	22	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**	**330**	**12**	**342**	**6%**
2.1	Servicio de Agua Municipal	64	3	67	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	266	9	275	4%
3	**Actividades Inmobiliarias**	**132**	**0**	**132**	**2%**
3.1	Inmobiliarias	132	0	132	2%
4	**Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas**	**2,537**	**265**	**2,802**	**46%**
4.1	Comercio	2184	249	2433	40%
4.2	Almacenes	324	14	338	6%
4.3	Talleres de mecánica	12	2	14	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	17	0	17	0%
5	**Transporte y almacenamiento**	**76**	**7**	**83**	**1%**
5.1	Transporte urbano y extraurbano	5	0	5	0%
5.2	Transporte vía aérea	21	0	21	0%
5.3	Transporte de mensajería	50	7	57	1%
6	**Actividades de alojamiento y de servicio de comidas**	**60**	**1**	**61**	**1%**
6.1	Hotelería	10	0	10	0%
6.2	Restaurantes y otros	50	1	51	1%
7	**Información y comunicaciones**	**465**	**19**	**484**	**8%**
7.1	Telefonía	284	10	294	5%
7.2	Servicio de cable	83	3	86	1%
7.3	Servicio de internet	98	6	104	2%
8	**Actividades financieras y de seguros**	**1570**	**126**	**1696**	**28%**
8.1	Bancos	208	48	256	4%
8.2	Seguros	48	1	49	1%
8.3	Tarjetas de crédito	1314	77	1391	23%
9	**Otros actividades de servicios financieros**	**77**	**13**	**90**	**1%**
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	29	6	35	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	28	3	31	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	7	1	8	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	13	3	16	0%
10	**Actividades de servicios administrativos y de apoyo**	**48**	**10**	**58**	**1%**
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	2	0	2	0%
10.2	Tiempos compartidos	46	10	56	1%

Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Junio 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	7	0	7	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	7	0	7	0%
12	Enseñanza	136	10	146	2%
12.1	Colegios	118	8	126	2%
12.2	Universidades	10	0	10	0%
12.3	Escuelas e Institutos	8	2	10	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	57	1	58	1%
13.1	Hospitales Públicos	3	0	3	0%
13.2	Hospitales Privados	39	0	39	1%
13.3	Laboratorios	15	1	16	0%
14	Otras actividades de servicios	13	0	13	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	13	0	13	0%
15	Canasta Básica	36	0	36	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	36	0	36	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		5,613	519	6,132	100%

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

Captación de Quejas

En junio se recibieron 1,164 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 1,067 quejas y en Sedes Departamentales 97 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	412		412
Call Center	290		290
Presencial	365	97	462
TOTAL	**1,067**	**97**	**1,164**

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, 6,132 quejas; 5,613 en la Sede Central y 519 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Junio 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	2,230	0	2,230
Call Center	1,744	0	1,744
Presencial	1,639	519	2,158
TOTAL	**5,613**	**519**	**6,132**

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

Quejas Documentadas

En junio, se documentaron 795 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 698 quejas y en Sedes Departamentales 97 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	698	97	795

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 3,716 quejas; 3,197 en la Sede Central y 519 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Junio 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	3,197	519	3,716

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

Atención y Resolución de Quejas

En junio se resolvieron 559 quejas: 77 por mediación y 482 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 484; y en las Sedes Departamentales 75. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,570 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	43		15	19	77
Conciliaciones	202	103	121	56	482
TOTAL	**245**	**103**	**136**	**75**	**559**
Asesorías y Consultas	2,552		1,018		3,570
TOTAL	**2,552**		**1,018**		**3,570**

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

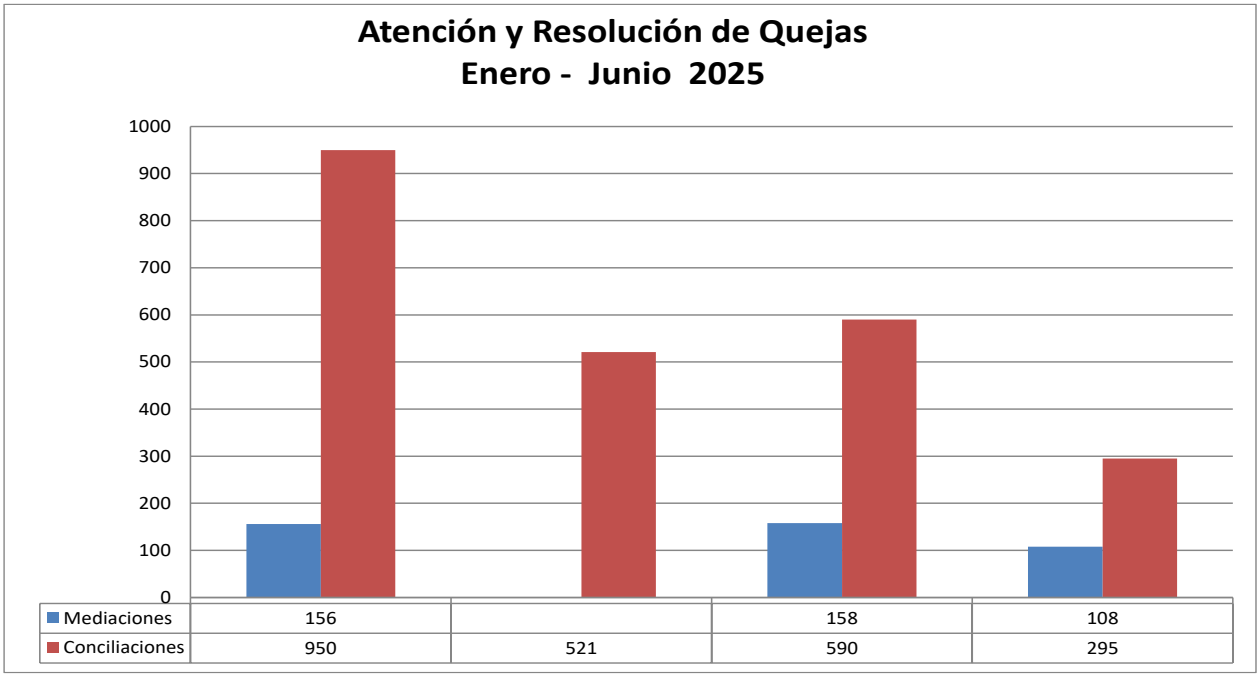
En lo que va del año, se han resuelto 2,778 quejas; 422 resueltas por mediación y 2,356 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 2,375 y en las Sedes Departamentales 403. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 21,196 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Junio 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	156		158	108	422
Conciliaciones	950	521	590	295	2,356
TOTAL	**1,106**	**521**	**748**	**403**	**2,778**
Asesorías Técnicas	14,798		6,398		21,196
TOTAL	**14,798**		**6,398**		**21,196**

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En junio, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de dieciséis millones ciento ochenta y cinco mil ochocientos once quetzales con setenta y siete centavos (Q.16,185,811.77). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.14,239,417.14 y las Sedes Departamentales Q.1,946,394.63, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

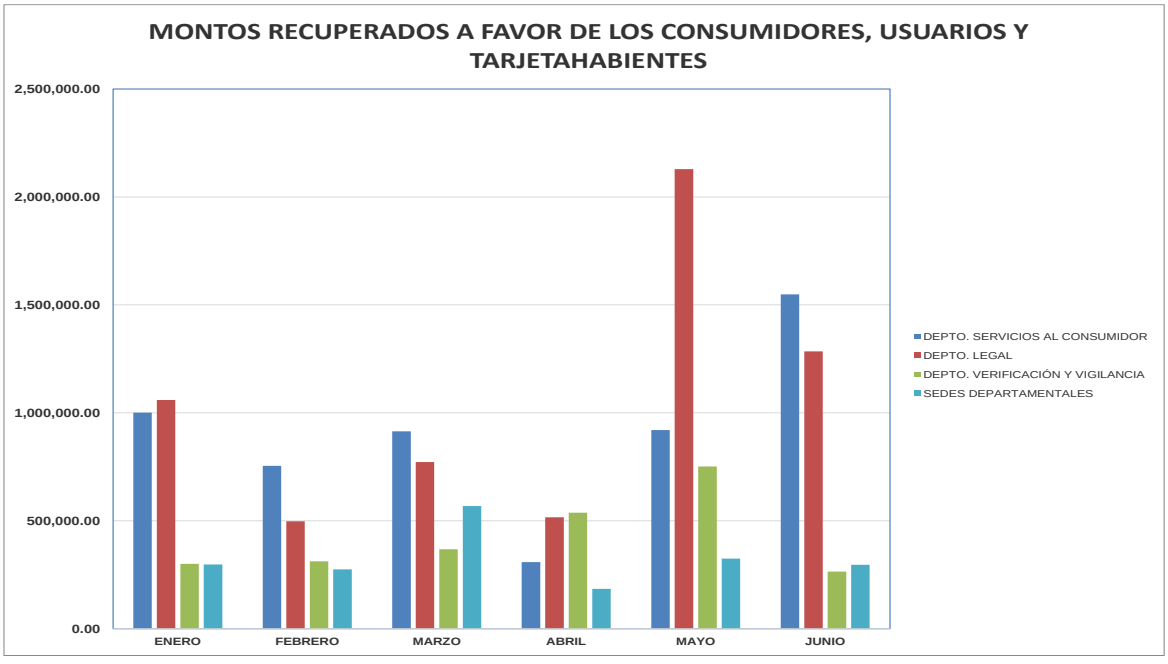
Cuadro 9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

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**

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**
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**
TOTAL		**5,446,618.53**	**6,258,333.47**	**2,534,465.14**	**14,239,417.14**	**1,946,394.63**	**16,185,811.77**

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 junio, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 11 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 752 personas y se distribuyeron 6,090 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 34 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 1,661 personas y se distribuyó 4,746 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	11	34	45
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	537	1,661	2,198
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	215	0	215
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	752	1,661	2,413
Material Distribuido	6,090	4,746	10,836

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 237 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 15,231 personas, asimismo, se distribuyeron 63,990 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	40	197	**237**
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	3,427	9,045	**12,472**
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	2,759	0	**2,759**
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	**6,186**	**9,045**	**15,231**
Material Distribuido	35,534	28,456	**63,990**

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

En junio, 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 40 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	0	40	40

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 1,603 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	672	931	**1,603**

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 junio se autorizaron 1,230 libros de quejas, 627 en la Sede Central y 603 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 83 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 30 en la Sede Central y 53 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 127 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	627	603	**1,230**
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	30	53	**83**
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	127	0	**127**

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

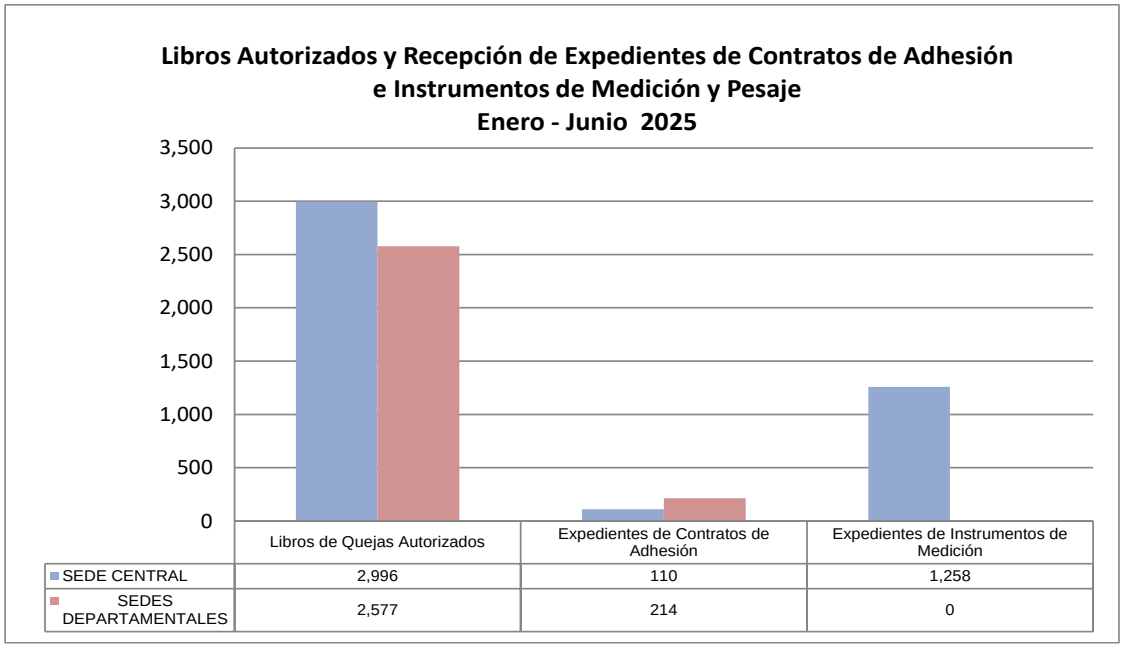
En lo que va del año, se han autorizado 5,573 libros de quejas; 2,996 en la Sede Central y 2,577 en las Sedes Departamentales, se han recibido 324 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 110 en la Sede Central y 214 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,258 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,996	2,577	5,573
Expedientes de Contratos de Adhesión	110	214	324
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,258	0	1,258

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 junio 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	237	1,131	1,368	**5,377**
Exhibición de Precios	80	477	557	**2,322**
Etiquetado General de Productos	80	154	234	**1,539**
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	**125**
Contenido Neto en Productos Preempacados	80	0	80	**981**
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	87	0	87	**364**
Plantas y Expendios de Gas	18	0	18	**60**
Publicidad Engañosa	78	22	100	**371**
Precios de Canasta Básica	224	2,061	2,285	**10,414**
Monitoreos de otros productos	9	488	497	**2,338**
Precios de Combustibles	150	648	798	**4,141**
Precios de Gas Propano	420	524	944	**3,688**
Colegios	0	11	11	**143**
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 junio 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 Sacatepequez, 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 Maria Cahabón y Lanquin), IZABAL (Los Amates, Gualán y La Unión)	5	90	6	6	647
MAYO	51	GUATEMALA (Zonas 11,12 y 13) JALAPA (Mataquescuintla, San Miguel Chaparron, San Luis Jilotepeque, San Pedro Pinula) SOLOLA (San Pedro La Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Toliman, 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, Olintepeque, Cajolá, Palestina); QUICHE (Pachalum, Joyabaj); BAJA VERAPAZ (Cubulco, Santa Cruz El Chol, Granados); ALTA VERAPAZ (Tactic, Santa Cruz Verapaz); PETEN (Sayaxché); IZABAL (Morales) CHIQUIMULA (Quetzaltepeque); ZACAPA (Teculutan, San Diego, Cabañas, Huité, Estanzuela y Zacapa)	6	87	1	1	515
TOTAL	**364**		**15**	**364**	**13**	**13**	**2,628**

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		OBSEVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDOS 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									
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		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	5	X		X		X		
			1	MIPGAS	5	X		X		X		
		COATEPEQUE	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									
		TOTAL ENERO - JUNIO	60									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 19
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	JUNIO	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.)	1	**13**
Por quejas	65	**307**
Apercibimientos escritos/públicos	3	**10**
TOTAL	**69**	**330**

Fuente: Departamento Legal

En junio, 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	JUNIO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	29	257
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	3	400
TOTAL	**32**	**657**

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes de junio se recibieron 307 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 287 quejas y en las Sedes Departamentales 20 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	287	20	**307**

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Junio 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	**Actividades financieras y de seguros**			
8.3	Tarjetas de crédito	1,314	77	**1,391**

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

Captación de Quejas

Durante el mes de junio se recibieron 307 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 287 quejas en la Sede Central y 20 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	53		53
Call Center	53		53
Presencial	181	20	201
TOTAL	**287**	**20**	**307**

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, 1,391 quejas; 1,314 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 77 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Junio 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	264	0	264
Call Center	363	0	363
Presencial	687	77	764
TOTAL	**1,314**	**77**	**1,391**

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

Quejas Documentadas

Durante el mes de junio se documentaron 199 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 179 quejas y 20 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	179	20	**199**

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

En lo que va del año, se han documentado 747 quejas; 670 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 77 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Junio 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	670	77	747

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 junio, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 131 quejas, 15 por mediación y 116 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 1,018 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas y Asesorías

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	15	**15**
Conciliaciones	116	**116**
		131
Asesorías y Consultas	1,018	**1,018**

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 650 quejas; 158 resueltas por mediación y 492 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 6,398 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Junio 2025

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - JUNIO
Mediaciones	158
Conciliaciones	492
TOTAL	**650**
Asesorías y Consultas	**6,398**

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 dos millones cuatrocientos cuarenta y nueve mil seiscientos cincuenta y un quetzales con treinta y tres centavos (Q.2,449,651.33), 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**
TOTAL		**2,449,651.33**