

MARZO 2025

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 930 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 26% por actividades financieras y de seguros; el 11% por Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación; y el 21% 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 – Marzo 2025**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Marzo 2025**



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

 **Captación de Quejas**

En marzo se recibieron 930 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 846 quejas y en Sedes Departamentales 84 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, 3,263 quejas; 3,010 en la Sede Central y 253 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Marzo 2025**



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

#### Quejas Documentadas

En marzo, se documentaron 631 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 547 quejas y en Sedes Departamentales 84 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 1,737 quejas; 1,484 en la Sede Central y 253 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Marzo 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 marzo se resolvieron 438 quejas: 58 por mediación y 380 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 368; y en las Sedes Departamentales 70. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,585 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 1,278 quejas; 249 resueltas por mediación y 1,029 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,083 y en las Sedes Departamentales 195. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 12,116 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Marzo 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 marzo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de siete millones ciento veinte mil quinientos doce quetzales con cuarenta y seis centavos (Q.7,120,512.46). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.5,979,671.40 y las Sedes Departamentales Q.1,140,841.06, 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 marzo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 8 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 1,299 personas y se distribuyeron 9,305 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 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 y, donde asistieron 2,725 personas y se distribuyó 9,455 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10**

**Conferencias, 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 114 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 6,648 personas, asimismo, se distribuyeron 31,226 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

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

**Enero – Marzo 2025**



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

En marzo, 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 información, en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reporta que, en la conferencia impartida, asistieron 473 personas, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 12**

**Participantes en las conferencias impartidas**

**sobre derechos y obligaciones en materia de consumo**



 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 884 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Participantes en las conferencias impartidas**

**sobre derechos y obligaciones en materia de consumo**

**Enero – Marzo 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 marzo se autorizaron 973 libros de quejas, 492 en la Sede Central y 481 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 64 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 28 en la Sede Central y 36 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**



 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 2,684 libros de quejas; 1,446 en la Sede Central y 1,238 en las Sedes Departamentales, se han recibido 131 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 42 en la Sede Central y 89 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 708 expedientes.

**Cuadro 15**

**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión**

**e Instrumentos de Medición y Pesaje**

**Enero – Marzo 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 marzo 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 marzo 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

**Procedimiento Administrativo Sancionatorio**

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

**Cuadro 19**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En marzo, 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 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 201 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 190 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 – Marzo 2025**



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

#### Captación de Quejas

Durante el mes de marzo se recibieron 201 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 190 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, 708 quejas; 680 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 28 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Marzo 2025**



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

#### Quejas Documentadas

Durante el mes de marzo se documentaron 152 quejas por parte de los tarjetahabientes, de las cuales en Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros fueron documentadas 141 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 302 quejas; 274 en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 28 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Marzo 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 marzo, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 75 quejas, 15 por mediación y 60 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,081 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 298 quejas; 121 resueltas por mediación y 177 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 3,779 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Marzo 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 novecientos treinta y cuatro mil ciento cuarenta y un quetzales con ochenta y cinco centavos (Q.934,141.85), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**

