

Informe Estadístico

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

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	10	11	21	2%
1.1	Energía eléctrica	7	11	18	2%
1.2	Combustible	3	0	3	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	94	4	98	11%
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	1	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	92	3	95	10%
3	Actividades Inmobiliarias	25	0	25	3%
3.1	Inmobiliarias	25	0	25	3%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	352	41	393	42%
4.1	Comercio	314	40	354	38%
4.2	Almacenes	33	1	34	4%
4.3	Talleres de mecánica	3	0	3	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
5	Transporte y almacenamiento	7	2	9	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	3	2	5	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	5	1	6	1%
6.1	Hotelería	0	0	0	0%
6.2	Restaurantes y otros	5	1	6	1%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	67	4	71	8%
7.1	Telefonía	41	2	43	5%
7.2	Servicio de cable	16	2	18	2%
7.3	Servicio de internet	10	0	10	1%
8	Actividades financieras y de seguros	228	15	243	26%
8.1	Bancos	33	4	37	4%
8.2	Seguros	5	0	5	1%
8.3	Tarjetas de crédito	190	11	201	22%
9	Otros actividades de servicios financieros	14	4	18	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	4	2	6	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	6	2	8	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	4	0	4	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	7	0	7	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	7	0	7	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	2	0	2	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	2	0	2	0%
12	Enseñanza	18	2	20	2%
12.1	Colegios	16	1	17	2%
12.2	Universidades	2	0	2	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	1	1	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	5	0	5	1%
13.3	Laboratorios	6	0	6	1%
14	Otras actividades de servicios	1	0	1	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	1	0	1	0%
15	Canasta Básica	4	0	4	0%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	4	0	4	0%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		846	84	930	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 – Marzo 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	37	30	67	2%
1.1	Energía eléctrica	22	30	52	2%
1.2	Combustible	15	0	15	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	229	9	238	7%
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	1	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	227	8	235	7%
3	Actividades Inmobiliarias	73	0	73	2%
3.1	Inmobiliarias	73	0	73	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	1,360	131	1,491	46%
4.1	Comercio	1165	128	1293	40%
4.2	Almacenes	179	3	182	6%
4.3	Talleres de mecánica	4	0	4	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	12	0	12	0%
5	Transporte y almacenamiento	36	3	39	1%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	4	0	4	0%
5.2	Transporte vía aérea	7	0	7	0%
5.3	Transporte de mensajería	25	3	28	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	29	1	30	1%
6.1	Hotelería	4	0	4	0%
6.2	Restaurantes y otros	25	1	26	1%
7	Información y comunicaciones	216	9	225	7%
7.1	Telefonía	137	6	143	4%
7.2	Servicio de cable	51	2	53	2%
7.3	Servicio de internet	28	1	29	1%
8	Actividades financieras y de seguros	797	49	846	26%
8.1	Bancos	96	21	117	4%
8.2	Seguros	21	0	21	1%
8.3	Tarjetas de crédito	680	28	708	22%
9	Otros actividades de servicios financieros	44	9	53	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	15	5	20	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	18	2	20	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	1	5	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	7	1	8	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	28	7	35	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	27	7	34	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	3	0	3	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	0	3	0%

**Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Marzo 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
12	Enseñanza	102	5	107	3%
12.1	Colegios	90	4	94	3%
12.2	Universidades	6	0	6	0%
12.3	Escuelas e Institutos	6	1	7	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	27	0	27	1%
13.1	Hospitales Públicos	1	0	1	0%
13.2	Hospitales Privados	18	0	18	1%
13.3	Laboratorios	8	0	8	0%
14	Otras actividades de servicios	7	0	7	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	7	0	7	0%
15	Canasta Básica	22	0	22	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	22	0	22	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		3,010	253	3,263	100%

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	348		348
Call Center	260		260
Presencial	238	84	322
TOTAL	846	84	930

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

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,208	0	1,208
Call Center	1,000	0	1,000
Presencial	802	253	1,055
TOTAL	3,010	253	3,263

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	547	84	631

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,484	253	1,737

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

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	29		15	14	58
Conciliaciones	147	99	78	56	380
TOTAL	176	99	93	70	438
Asesorías y Consultas	2,504		1,081	0	3,585
TOTAL	2,504		1,081		3,585

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

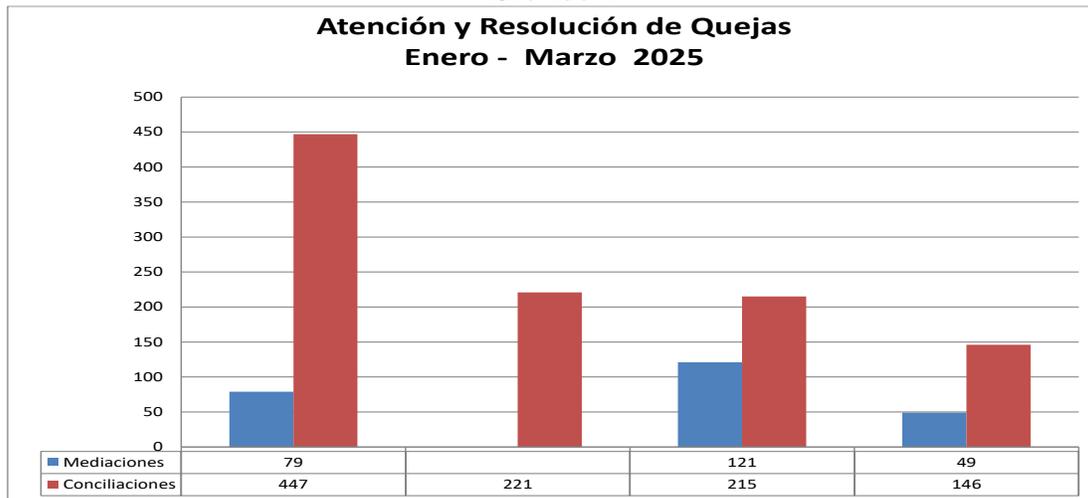
En lo que va del año, se han resuelto 1,278 quejas; 249 resueltas por mediación y 1,029 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,083 y en las Sedes Departamentales 195. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 12,116 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Marzo 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	79		121	49	249
Conciliaciones	447	221	215	146	1,029
TOTAL	526	221	336	195	1,278
Asesorías y Consultas	8,337		3,779		12,116
TOTAL	8,337		3,779		12,116

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

Gráfico 1



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

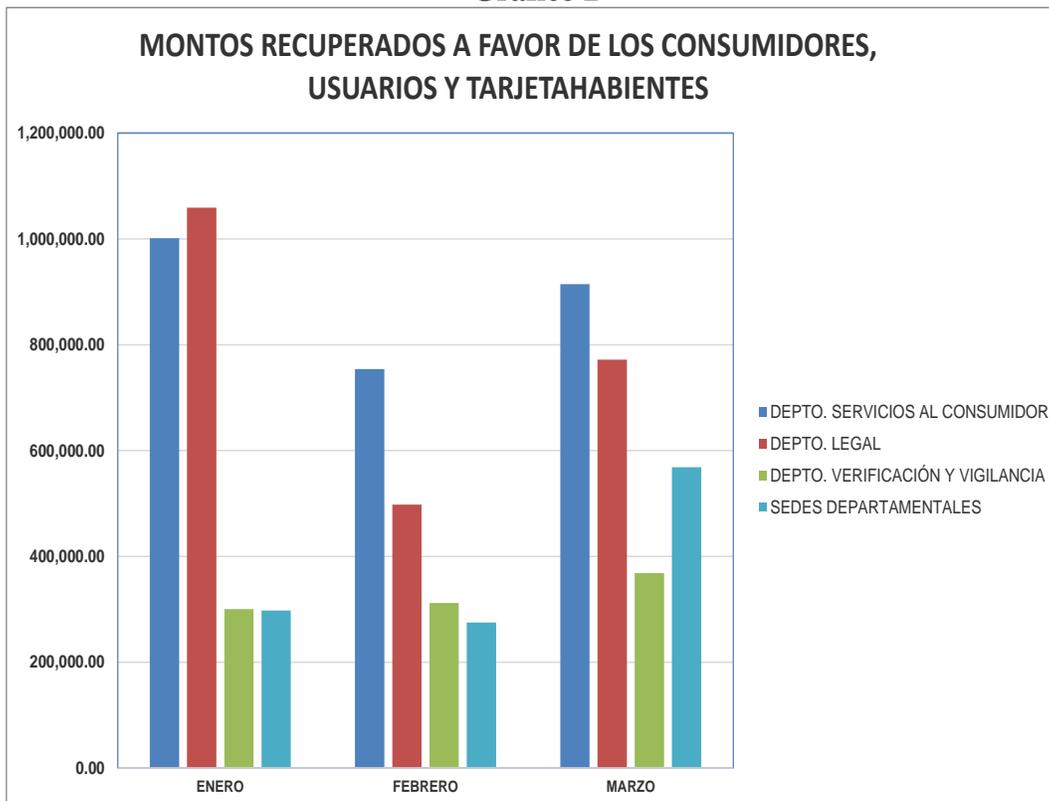
En marzo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de siete millones ciento veinte mil quinientos doce quetzales con cuarenta y seis centavos (Q.7,120,512.46). El monto indicado, se desglosa 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**

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
TOTAL	2,669,912.08	2,329,059.22	980,700.10	5,979,671.40	1,140,841.06	7,120,512.46	

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 trifolios, cuadrifolios, 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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	8	53	61
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	618	2,725	3,343
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	681	0	681
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	1,299	2,725	4,024
Material Distribuido	9,305	9,455	18,760

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	11	103	114
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	717	5,250	5,967
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	681	0	681
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	1,398	5,250	6,648
Material Distribuido	14,619	16,607	31,226

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	473	473

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	33	851	884

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	492	481	973
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	28	36	64
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

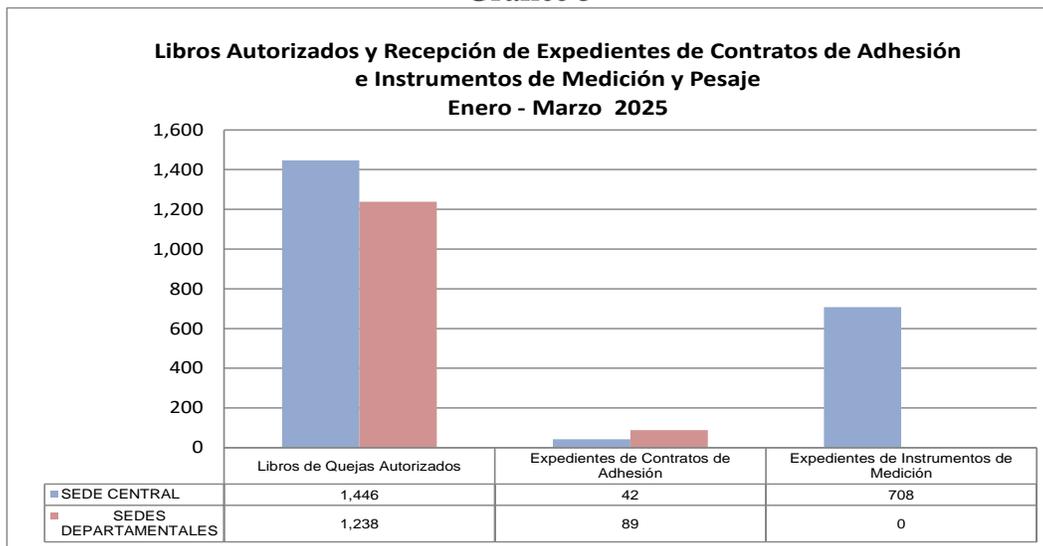
En lo que va del año, se han autorizado 2,684 libros de quejas; 1,446 en la Sede Central y 1,238 en las Sedes Departamentales, se han recibido 131 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 42 en la Sede Central y 89 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para 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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	1,446	1,238	2,684
Expedientes de Contratos de Adhesión	42	89	131
Expedientes de Instrumentos de Medición	708	0	708

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

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	234	694	928	2,152
Exhibición de Precios	212	323	535	918
Etiquetado General de Productos	35	124	159	774
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	50
Contenido Neto en Productos Preempacados	124	0	124	432
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	34	0	34	136
Plantas y Expendios de Gas	8	0	8	23
Publicidad Engañosa	30	7	37	91
Precios de Canasta Básica	127	1,675	1,802	4,737
Monitoreos de otros productos	17	397	414	1,163
Precios de Combustibles	278	498	776	2,399
Precios de Gas Propano	167	452	619	1,686
Colegios	1	43	44	115
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 marzo 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. Lucía La Reforma, Quiché)	2	34	2	2	269
TOTAL	136		2	136	6	6	1,154

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												
		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		
		SANTAROSA	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	NUUESTRO 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									
		TOTAL ENERO - MARZO	23									

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

CONCEPTO	MARZO	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.)	2	5
Por quejas	116	122
Apercibimientos escritos/públicos	1	2
TOTAL	119	129

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

CONCEPTO	MARZO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	44	143
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	376
TOTAL	44	519

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	190	11	201

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Marzo 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	680	28	708

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

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	37		37
Call Center	40		40
Presencial	113	11	124
TOTAL	190	11	201

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

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	135	0	135
Call Center	253	0	253
Presencial	292	28	320
TOTAL	680	28	708

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	141	11	152

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	274	28	302

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

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
	MARZO
Mediaciones	15
Conciliaciones	60
TOTAL	75
Asesorías y Consultas	1,081

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

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Mediaciones	121
Conciliaciones	177
TOTAL	298
Asesorías y Consultas	3,779

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

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
Febrero		309,517.23
Marzo		Reembolso monetario / Acreditación a cuenta
	Marzo	367,638.57
	TOTAL	934,141.85