

MAYO 2025

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 934 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 32% por actividades financieras y de seguros; el 7% por Información y comunicaciones; y el 15% 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 – Mayo 2025**



**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Mayo 2025**



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

 **Captación de Quejas**

En mayo se recibieron 934 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 849 quejas y en Sedes Departamentales 85 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, 4,968 quejas; 4,546 en la Sede Central y 422 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Mayo 2025**



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

#### Quejas Documentadas

En mayo, se documentaron 670 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 585 quejas y en Sedes Departamentales 85 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 2,921 quejas; 2,499 en la Sede Central y 422 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Mayo 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 mayo se resolvieron 551 quejas: 60 por mediación y 491 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 471; y en las Sedes Departamentales 80. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,032 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 Departamento de Coordinación de Sedes

En lo que va del año, se han resuelto 2,219 quejas; 345 resueltas por mediación y 1,874 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 1,891 y en las Sedes Departamentales 328. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 17,626 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Mayo 2025**



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 mayo, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de doce millones setecientos noventa y dos mil cuarenta y siete quetzales con dieciséis centavos (Q.12,792,047.16). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.11,141,754.10 y las Sedes Departamentales Q.1,650,293.06, 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 Departamento de Coordinación de Sedes

**Gráfico 2**



#### Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En mayo, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 15 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 3,689 personas y se distribuyeron 12,675 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 25 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 871 personas y se distribuyó 2,892 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 192 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 10,274 personas, asimismo, se distribuyeron 53,154 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

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

**Enero – Mayo 2025**



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

En mayo, 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 511 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**



 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 1,563 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Participantes en las conferencias impartidas**

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

**Enero – Mayo 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 mayo se autorizaron 932 libros de quejas, 505 en la Sede Central y 427 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 56 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 30 en la Sede Central y 26 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 317 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 4,343 libros de quejas; 2,369 en la Sede Central y 1,974 en las Sedes Departamentales, se han recibido 241 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 80 en la Sede Central y 161 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,131 expedientes.

**Cuadro 15**

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

**e Instrumentos de Medición y Pesaje**

**Enero – Mayo 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 mayo 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 mayo 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 mayo se impusieron sanciones por parte del Departamento Legal, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 19**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

En mayo, 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 de mayo se recibieron 230 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 208 quejas y en las Sedes Departamentales 22 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 – Mayo 2025**



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

#### Captación de Quejas

Durante el mes de mayo se recibieron 230 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 208 quejas en la Sede Central y 22 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, 1,084 quejas; 1,027 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 57 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Mayo 2025**



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

#### Quejas Documentadas

Durante el mes de mayo se documentaron 154 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 132 quejas y 22 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 548 quejas; 491 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 57 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Mayo 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 mayo, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 88 quejas, 10 por mediación y 78 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 875 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 519 quejas; 143 resueltas por mediación y 376 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 5,380 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Mayo 2025**



 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 ciento ochenta y cinco mil cuarenta y dos quetzales con treinta y ocho centavos (Q.2,185,042.38), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**



