

# Informe Estadístico

## 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**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>
1.1	Energía eléctrica	8	5	13	1%
1.2	Combustible	2	0	2	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>2%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	6	0	6	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	15	0	15	2%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	20	0	20	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>398</b>	<b>36</b>	<b>434</b>	<b>46%</b>
4.1	Comercio	350	35	385	41%
4.2	Almacenes	43	0	43	5%
4.3	Talleres de mecánica	5	1	6	1%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	0	0	0	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>1%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	2	0	2	0%
5.3	Transporte de mensajería	11	1	12	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	3	0	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	10	0	10	1%

**Continuación  
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>64</b>	<b>4</b>	<b>68</b>	<b>7%</b>
7.1	Telefonía	45	1	46	5%
7.2	Servicio de cable	10	0	10	1%
7.3	Servicio de internet	9	3	12	1%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>263</b>	<b>33</b>	<b>296</b>	<b>32%</b>
8.1	Bancos	46	10	56	6%
8.2	Seguros	9	1	10	1%
8.3	Tarjetas de crédito	208	22	230	25%
<b>9</b>	<b>Otros actividades de servicios financieros</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	2	1	3	0%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	4	1	5	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	2	1	3	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	6	0	6	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	3	0	3	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>
12.1	Colegios	12	2	14	1%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	0	0	0	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>
13.1	Hospitales Públicos	1	0	1	0%
13.2	Hospitales Privados	3	0	3	0%
13.3	Laboratorios	5	1	6	1%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	5	0	5	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>849</b>	<b>85</b>	<b>934</b>	<b>100%</b>

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**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>59</b>	<b>49</b>	<b>108</b>	<b>2%</b>
1.1	Energía eléctrica	37	49	86	2%
1.2	Combustible	21	0	21	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	1	0	1	0%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>268</b>	<b>10</b>	<b>278</b>	<b>6%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	10	1	11	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	258	9	267	5%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>108</b>	<b>0</b>	<b>108</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	108	0	108	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>2,134</b>	<b>218</b>	<b>2,352</b>	<b>47%</b>
4.1	Comercio	1833	209	2042	41%
4.2	Almacenes	276	8	284	6%
4.3	Talleres de mecánica	11	1	12	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	14	0	14	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>58</b>	<b>5</b>	<b>63</b>	<b>1%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	4	0	4	0%
5.2	Transporte vía aérea	14	0	14	0%
5.3	Transporte de mensajería	40	5	45	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>46</b>	<b>1</b>	<b>47</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	8	0	8	0%
6.2	Restaurantes y otros	38	1	39	1%
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>335</b>	<b>15</b>	<b>350</b>	<b>7%</b>
7.1	Telefonía	218	8	226	5%
7.2	Servicio de cable	70	2	72	1%
7.3	Servicio de internet	47	5	52	1%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>1225</b>	<b>96</b>	<b>1321</b>	<b>27%</b>
8.1	Bancos	162	38	200	4%
8.2	Seguros	36	1	37	1%
8.3	Tarjetas de crédito	1027	57	1084	22%
<b>9</b>	<b>Otros actividades de servicios financieros</b>	<b>65</b>	<b>12</b>	<b>77</b>	<b>2%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	25	6	31	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	25	3	28	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	4	1	5	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	11	2	13	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>48</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	2	0	2	0%
10.2	Tiempos compartidos	38	8	46	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	6	0	6	0%

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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	118	7	125	3%
12.1	Colegios	103	6	109	2%
12.2	Universidades	9	0	9	0%
12.3	Escuelas e Institutos	6	1	7	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	45	1	46	1%
13.1	Hospitales Públicos	2	0	2	0%
13.2	Hospitales Privados	29	0	29	1%
13.3	Laboratorios	14	1	15	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	11	0	11	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	11	0	11	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	28	0	28	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	28	0	28	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>4,546</b>	<b>422</b>	<b>4,968</b>	<b>100%</b>

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	315		315
Call Center	257		257
Presencial	277	85	362
<b>TOTAL</b>	<b>849</b>	<b>85</b>	<b>934</b>

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	1,818	0	1,818
Call Center	1,454	0	1,454
Presencial	1,274	422	1,696
<b>TOTAL</b>	<b>4,546</b>	<b>422</b>	<b>4,968</b>

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	585	85	670

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	2,499	422	2,921

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**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	22		10	28	60
Conciliaciones	205	107	127	52	491
<b>TOTAL</b>	<b>227</b>	<b>107</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>551</b>
Asesorías y Consultas	2,157		875		3,032
<b>TOTAL</b>	<b>2,157</b>		<b>875</b>		<b>3,032</b>

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:

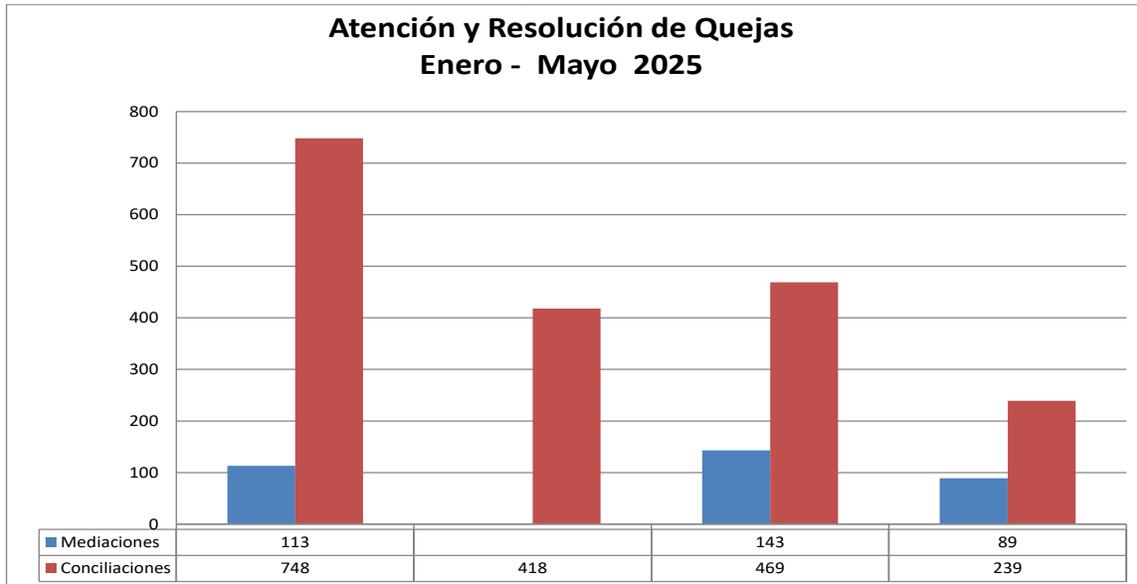
**Cuadro 8**  
**Resolución de Quejas**  
**Enero – Mayo 2025**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	113		143	89	345
Conciliaciones	748	418	469	239	1,874
<b>TOTAL</b>	<b>861</b>	<b>418</b>	<b>612</b>	<b>328</b>	<b>2,219</b>
Asesorías y Consultas	12,246		5,380		17,626
<b>TOTAL</b>	<b>12,246</b>		<b>5,380</b>		<b>17,626</b>

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

**Gráfico 1**

**Atención y Resolución de Quejas  
Enero - Mayo 2025**



**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**

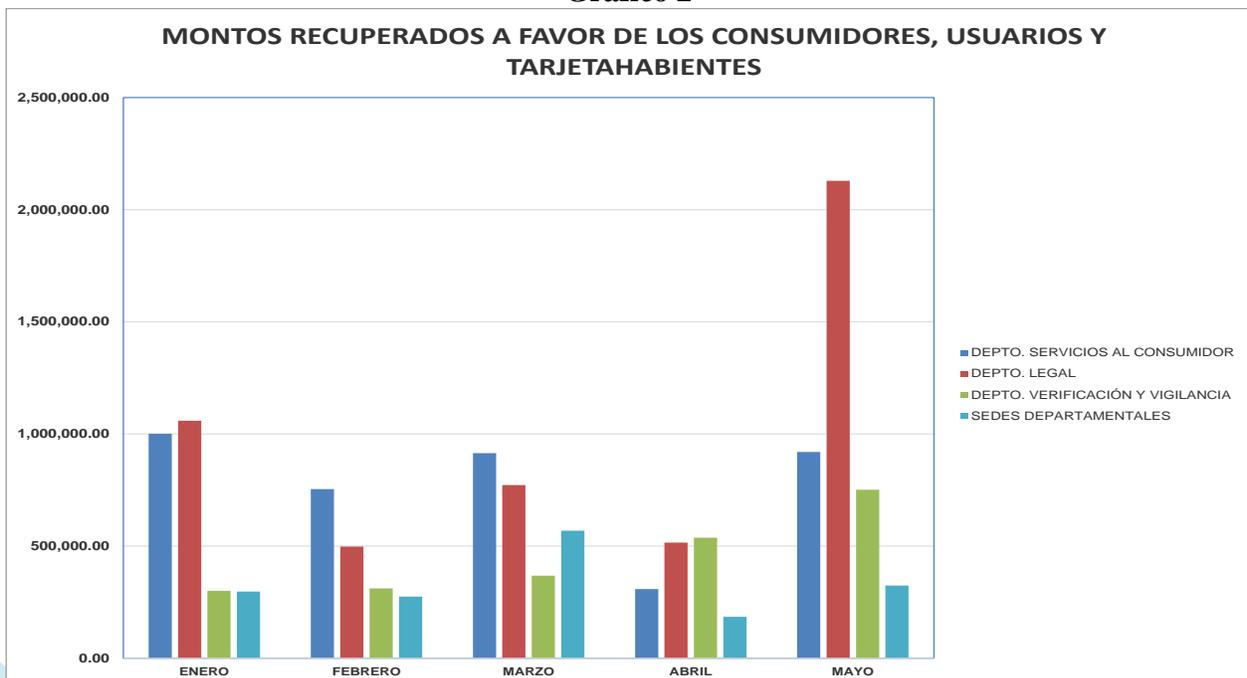
**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

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
	<b>ENERO</b>	<b>1,001,180.08</b>	<b>1,059,199.33</b>	<b>300,523.05</b>	<b>2,360,902.46</b>	<b>297,550.30</b>	<b>2,658,452.76</b>
	Febrero						
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
	<b>FEBRERO</b>	<b>754,169.35</b>	<b>497,853.05</b>	<b>311,937.23</b>	<b>1,563,959.63</b>	<b>274,856.59</b>	<b>1,838,816.22</b>

MES	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
<b>Marzo</b>						
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
<b>MARZO</b>	<b>914,562.65</b>	<b>772,006.84</b>	<b>368,239.82</b>	<b>2,054,809.31</b>	<b>568,434.17</b>	<b>2,623,243.48</b>
<b>Abril</b>						
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
<b>ABRIL</b>	<b>308,367.74</b>	<b>516,139.49</b>	<b>537,714.44</b>	<b>1,362,221.67</b>	<b>184,963.83</b>	<b>1,547,185.50</b>
<b>Mayo</b>						
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
<b>MAYO</b>	<b>919,960.14</b>	<b>2,128,459.24</b>	<b>751,441.65</b>	<b>3,799,861.03</b>	<b>324,488.17</b>	<b>4,124,349.20</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3,898,239.96</b>	<b>4,973,657.95</b>	<b>2,269,856.19</b>	<b>11,141,754.10</b>	<b>1,650,293.06</b>	<b>12,792,047.16</b>

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 trifolios, cuadrifolios, 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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	15	25	40
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	2,173	871	3,044
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	1,516	0	1,516
<b>TOTAL PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>3,689</b>	<b>871</b>	<b>4,560</b>
Material Distribuido	12,675	2,892	15,567

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	29	163	<b>192</b>
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	2,890	7,384	<b>10,274</b>
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	2,544	0	<b>2,544</b>
<b>TOTAL PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>5,434</b>	<b>7,384</b>	<b>12,818</b>
Material Distribuido	29,444	23,710	<b>53,154</b>

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	511	40	551

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	672	891	<b>1,563</b>

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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	505	427	<b>932</b>
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	30	26	<b>56</b>
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	317	0	<b>317</b>

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

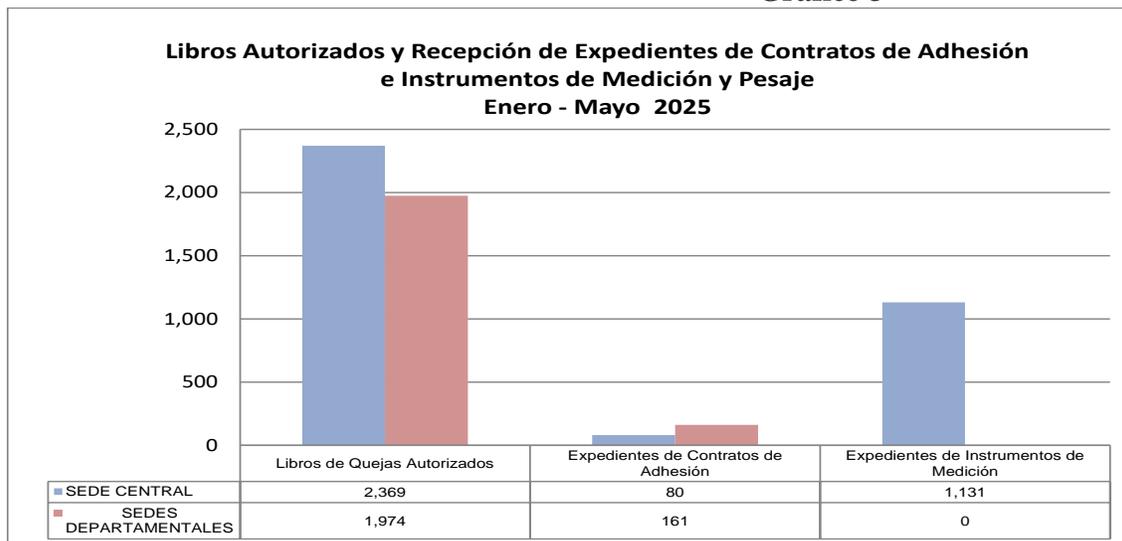
En lo que va del año, se han autorizado 4,343 libros de quejas; 2,369 en la Sede Central y 1,974 en las Sedes Departamentales, se han recibido 241 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 80 en la Sede Central y 161 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para 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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,369	1,974	4,343
Expedientes de Contratos de Adhesión	80	161	241
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,131	0	1,131

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**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	177	702	879	<b>4,009</b>
Exhibición de Precios	80	340	420	<b>1,765</b>
Etiquetado General de Productos	208	108	316	<b>1,305</b>
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	<b>100</b>
Contenido Neto en Productos Preempacados	316	0	316	<b>901</b>
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	51	0	51	<b>277</b>
Plantas y Expendios de Gas	12	0	12	<b>42</b>
Publicidad Engañosa	73	9	82	<b>271</b>
Precios de Canasta Básica	193	1,648	1,841	<b>8,129</b>
Monitoreos de otros productos	10	292	302	<b>1,841</b>
Precios de Combustibles	119	383	502	<b>3,343</b>
Precios de Gas Propano	204	328	532	<b>2,744</b>
Colegios	0	7	7	<b>132</b>
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0	<b>0</b>

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**

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
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 María Cahabón y Lanquín), IZABAL (Los Amates, Gualán y La Unión)	5	90	6	6	647
MAYO	51	GUATEMALA (Zonas 11,12 y 13) JALAPA (Mataquesuintla, San Miguel Chaparrón, San Luis Jilotepeque, San Pedro Pinulá) SOLOLA (San Pedro La Laguna, Santiago Atilán, San Lucas Tolimán, San Antonio Palopó, San Andrés Semetebaj, Panajachel, Sololá) BAJA VERAPAZ (Salamá)	2	51	0	0	312
<b>TOTAL</b>	<b>277</b>		<b>9</b>	<b>277</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>2,113</b>

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			0									
			0									
<b>TOTAL ENERO</b>			<b>0</b>									
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			
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
	<b>TOTAL FEBRERO</b>			<b>15</b>								
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			
<b>TOTAL MARZO</b>			<b>8</b>									
ABRIL	SUCHITEPEQUEZ	CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
	SAN MARCOS	SAN SEBASTIAN	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		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	SAN MARCOS	1	GAS EXPRESS MARI	3	X		X		X			
<b>TOTAL ABRIL</b>			<b>7</b>									
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		
		1	LATINGAS	6	X		X		X			
	SAN MARCOS	SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	8	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
1			GAS METROPOLITANO	6	X		X		X			
1			ZETA GAS	0			X		X			
<b>TOTAL MAYO</b>			<b>12</b>									
<b>TOTAL ENERO - MAYO</b>			<b>42</b>									

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**

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
<b>INFRACCIONES A LA LEY</b>		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	5	12
Por quejas	58	242
Apercibimientos escritos/públicos	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>261</b>

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**

CONCEPTO	MAYO	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	41	228
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	18	397
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>625</b>

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**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>			
8.3	Tarjetas de crédito	208	22	<b>230</b>

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

**Cuadro 2**  
**Recepción de Quejas**  
**Enero – Mayo 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>			
8.3	Tarjetas de crédito	1,027	57	<b>1,084</b>

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	41		41
Call Center	35		35
Presencial	132	22	154
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>22</b>	<b>230</b>

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**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	211	0	211
Call Center	310	0	310
Presencial	506	57	563
<b>TOTAL</b>	<b>1,027</b>	<b>57</b>	<b>1,084</b>

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**

<b>LINEAS DE TRABAJO</b>	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>SEDES DEPARTAMENTALES</b>	<b>TOTAL</b>
Quejas Documentadas	132	22	<b>154</b>

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**

<b>LINEAS DE TRABAJO</b>	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>SEDES DEPARTAMENTALES</b>	<b>TOTAL</b>
Quejas Documentadas	491	57	548

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**

<b>LINEA DE TRABAJO</b>	<b>UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>TOTAL</b>
Mediaciones	10	<b>10</b>
Conciliaciones	78	<b>78</b>
		<b>88</b>
Asesorías y Consultas	875	<b>875</b>

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**

<b>LINEA DE TRABAJO</b>	<b>UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>
Mediaciones	143
Conciliaciones	376
<b>TOTAL</b>	<b>519</b>
Asesorías y Consultas	<b>5,380</b>

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**

<b>MES</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS</b>
<b>Enero</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	256,986.05
	<b>Enero</b>	<b>256,986.05</b>
	<b>Febrero</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta
<b>Febrero</b>		<b>309,517.23</b>

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
<b>Marzo</b>		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	367,638.57
	<b>Marzo</b>	<b>367,638.57</b>
<b>Abril</b>		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	536,164.44
	<b>Abril</b>	<b>536,164.44</b>
<b>Mayo</b>		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	714,736.09
	<b>Mayo</b>	<b>714,736.09</b>
<b>TOTAL</b>		<b>2,185,042.38</b>