

# INFORME ESTADÍSTICO

## NOVIEMBRE 2025

### CONTENIDO

Recepción de Quejas por Actividad Económica .....	4
Captación de Quejas .....	8
Quejas Documentadas .....	8
Atención y Resolución de Quejas .....	9
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario .....	11
Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido.....	15
Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje.....	16
Verificación y Vigilancia .....	18
Plan Centinela .....	18
Procedimiento Administrativo Sancionatorio .....	25
Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-	26
Captación de Quejas -UPSF-.....	26
Quejas Documentadas -UPSF-.....	27
Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías -UPSF-.....	28
Recuperaciones a favor del Tarjetahabiente.....	29

## CUADROS

Cuadro 1: Recepción de Quejas, noviembre 2025 .....	4
Cuadro 2: Recepción de Queja, enero – noviembre 2025 .....	6
Cuadro 3: Captación de Quejas, noviembre 2025 .....	8
Cuadro 4: Captación de Quejas, enero – noviembre 2025 .....	8
Cuadro 5: Quejas Documentadas, noviembre 2025 .....	8
Cuadro 6: Quejas Documentadas, enero– noviembre 2025 .....	9
Cuadro 7: Resolución de Quejas, noviembre 2025 .....	9
Cuadro 8: Resolución de Quejas, enero – noviembre 2025 .....	10
Cuadro 9: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario, enero – noviembre 2025 .....	11
Cuadro 10: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, noviembre 2025 .....	15
Cuadro 11: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, enero–noviembre 2025 .....	15
Cuadro 12: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, noviembre 2025 .....	16
Cuadro 13: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, enero–noviembre 2025 .....	16
Cuadro 14: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, noviembre 2025 .....	16
Cuadro 15: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero–noviembre 2025 .....	17
Cuadro 16: Verificaciones, noviembre 2025 .....	18
Cuadro 17: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, noviembre 2025 .....	18
Cuadro 18: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, noviembre 2025 .....	21
Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Expendios de Gas Propano, noviembre 2025 .....	24
Cuadro 20: Sanciones Impuestas, noviembre 2025 .....	25
Cuadro 21: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, noviembre 2025. ....	25
Cuadro 22: Recepción de Quejas, noviembre 2025 .....	26
Cuadro 23: Recepción de Quejas, enero – noviembre 2025.....	26
Cuadro 24: Captación de Quejas, noviembre 2025 .....	26
Cuadro 25: Captación de Quejas, enero – noviembre 2025 .....	27
Cuadro 26: Quejas Documentadas, noviembre 2025 .....	27
Cuadro 27: Quejas Documentadas, enero – noviembre 2025 .....	27
Cuadro 28: Resolución de Quejas y Asesorías, noviembre 2025 .....	28
Cuadro 29: Resolución de Quejas, enero – noviembre 2025 .....	28
Cuadro 30: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, enero a noviembre 2025 .....	29



## GRAFICAS

Gráfico 1: Atención y Resolución de Quejas, enero – noviembre 2025 .....	10
Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, enero-noviembre 2025.....	14
Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero-noviembre 2025 .....	17

## Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 999 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas, el 41% por actividades financieras y de seguros; el 39% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 4% por Información y Comunicaciones; y el 16% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1: Recepción de Quejas, noviembre 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>2%</b>
1.1	Energía eléctrica	9	10	19	2%
1.2	Combustible	2	0	2	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>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	2	0	2	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	5	0	5	1%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	18	1	19	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>341</b>	<b>45</b>	<b>386</b>	<b>39%</b>
4.1	Comercio	295	36	331	33%
4.2	Almacenes	43	8	51	5%
4.3	Talleres de mecánica	2	1	3	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	1	0	1	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>2%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	2	0	2	0%
5.2	Transporte vía aérea	9	0	9	1%
5.3	Transporte de mensajería	7	2	9	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>
6.1	Hotelería	3	0	3	0%
6.2	Restaurantes y otros	15	0	15	2%
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>41</b>	<b>4%</b>
7.1	Telefonía	30	2	32	3%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7.2	Servicio de cable	5	1	6	1%
7.3	Servicio de internet	3	0	3	0%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>389</b>	<b>22</b>	<b>411</b>	<b>41%</b>
8.1	Bancos	68	8	76	8%
8.2	Seguros	12	1	13	1%
8.3	Tarjetas de crédito	309	13	322	32%
<b>9</b>	<b>Otras actividades de servicios financieros</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	7	0	7	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	7	0	7	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	0	0	0	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	0	1	1	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	1	0	1	0%
10.2	Tiempos compartidos	1	1	2	0%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	0	0	0	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>2%</b>
12.1	Colegios	19	0	19	2%
12.2	Universidades	1	0	1	0%
12.3	Escuelas e Institutos	2	0	2	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1%</b>
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	7	0	7	1%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	3	0	3	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>2%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	11	0	11	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	13	13	1%
<b>TOTAL</b>		<b>901</b>	<b>98</b>	<b>999</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 Queja, enero – noviembre 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	<b>130</b>	<b>246</b>	<b>376</b>	<b>3%</b>
1.1	Energía eléctrica	84	246	330	3%
1.2	Combustible	41	0	41	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	5	0	5	0%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	<b>374</b>	<b>15</b>	<b>389</b>	<b>3%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	77	3	80	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	297	12	309	3%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>243</b>	<b>5</b>	<b>248</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	243	5	248	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>4,446</b>	<b>509</b>	<b>4,955</b>	<b>43%</b>
4.1	Comercio	3,850	475	4325	37%
4.2	Almacenes	545	30	575	5%
4.3	Talleres de mecánica	19	4	23	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	32	0	32	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>181</b>	<b>21</b>	<b>202</b>	<b>2%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	10	0	10	0%
5.2	Transporte vía aérea	46	0	46	0%
5.3	Transporte de mensajería	125	21	146	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>136</b>	<b>5</b>	<b>141</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	21	2	23	0%
6.2	Restaurantes y otros	115	3	118	1%
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>834</b>	<b>39</b>	<b>873</b>	<b>8%</b>
7.1	Telefonía	548	23	571	5%
7.2	Servicio de cable	113	6	119	1%
7.3	Servicio de internet	173	10	183	2%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>3,398</b>	<b>256</b>	<b>3654</b>	<b>32%</b>
8.1	Bancos	493	101	594	5%
8.2	Seguros	105	3	108	1%
8.3	Tarjetas de crédito	2800	152	2952	25%
<b>9</b>	<b>Otras actividades de servicios financieros</b>	<b>152</b>	<b>27</b>	<b>179</b>	<b>2%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	57	8	65	1%

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DPTOS.	TOTAL, QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	63	8	71	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	14	2	16	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	18	9	27	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>75</b>	<b>16</b>	<b>91</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	4	1	5	0%
10.2	Tiempos compartidos	71	15	86	1%
<b>11</b>	<b>Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	10	0	10	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>203</b>	<b>13</b>	<b>216</b>	<b>2%</b>
12.1	Colegios	173	10	183	2%
12.2	Universidades	16	0	16	0%
12.3	Escuelas e Institutos	14	3	17	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>95</b>	<b>2</b>	<b>97</b>	<b>1%</b>
13.1	Hospitales Públicos	3	0	3	0%
13.2	Hospitales Privados	71	1	72	1%
13.3	Laboratorios	21	1	22	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	21	0	21	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>99</b>	<b>27</b>	<b>126</b>	<b>1%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	99	0	99	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	27	27	0%
<b>TOTAL</b>		<b>10,397</b>	<b>1,181</b>	<b>11,578</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 noviembre se recibieron 999 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 901 quejas y en Sedes Departamentales 98 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3: Captación de Quejas, noviembre 2025**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	208		208
Call Center	406		406
Presencial	287	98	385
<b>TOTAL</b>	<b>901</b>	<b>98</b>	<b>999</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, 11,578 quejas; 10,397 en la Sede Central y 1,181 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4: Captación de Quejas, enero – noviembre 2025**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	3,956	0	3,956
Call Center	3,178	0	3,178
Presencial	3,263	1,181	4,444
<b>TOTAL</b>	<b>10,397</b>	<b>1,181</b>	<b>11,578</b>

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

### Quejas Documentadas

En noviembre, se documentaron 809 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 711 quejas y en Sedes Departamentales 98 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5: Quejas Documentadas, noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	711	98	809

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



En lo que va del año, se han documentado 7,588 quejas; 6,407 en la Sede Central y 1,181 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6: Quejas Documentadas, enero– noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	6,407	1,181	7,588

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

### Atención y Resolución de Quejas

En noviembre se resolvieron 554 quejas: 115 por mediación y 439 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 470; y en las Sedes Departamentales 84. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 2,092 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7: Resolución de Quejas, noviembre 2025**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	69		15	31	115
Conciliaciones	184	89	113	53	439
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>89</b>	<b>128</b>	<b>84</b>	<b>554</b>
Asesorías y Consultas	937		1,155		2,092
<b>TOTAL</b>	<b>937</b>		<b>1,155</b>		<b>2,092</b>

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

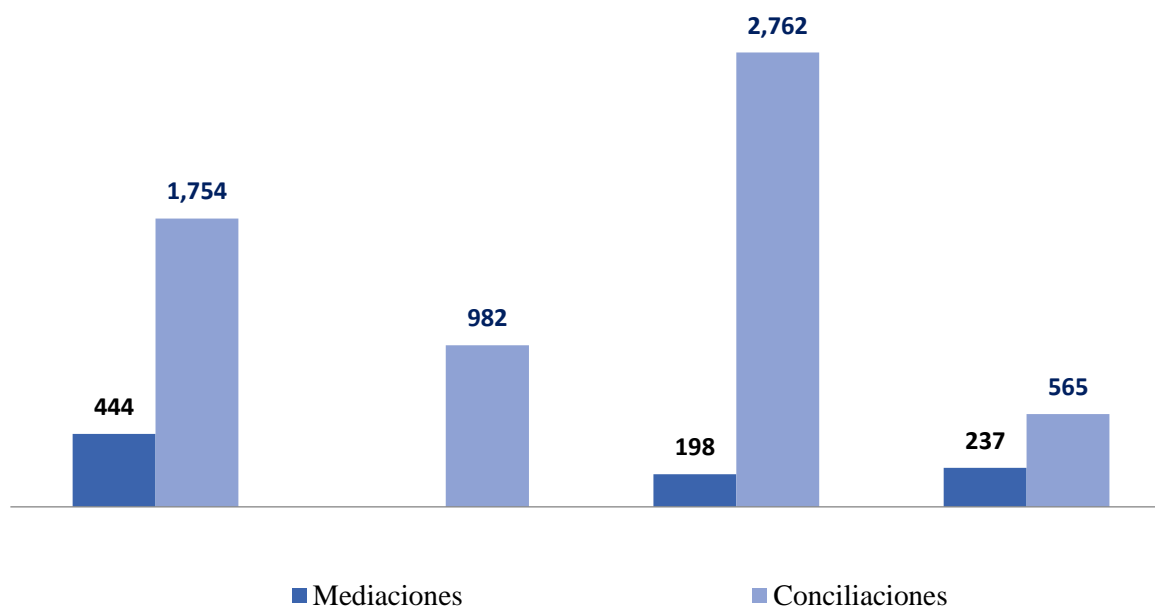
En lo que va del año, se han resuelto 6,942 quejas; 879 resueltas por mediación y 6,063 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 6,140 y en las Sedes Departamentales 802. Asimismo, se han brindado asesorías y consultas a 38,503 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8: Resolución de Quejas, enero – noviembre 2025**

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DPTO. LEGAL	DPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	444		198	237	879
Conciliaciones	1,754	982	2,762	565	6,063
<b>TOTAL</b>	<b>2,198</b>	<b>982</b>	<b>2,960</b>	<b>802</b>	<b>6,942</b>
Asesorías Técnicas	26,745		11,758		38,503
<b>TOTAL</b>	<b>26,745</b>		<b>11,758</b>		<b>38,503</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 – noviembre 2025**



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

## Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

En lo que va del año, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de treinta y cuatro millones sesenta y un mil novecientos tres quetzales con treinta y siete centavos (Q.34,061,903.37). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.29,492,920.12 y las Sedes Departamentales Q.4,568,983.25, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9: Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario, enero – noviembre 2025**

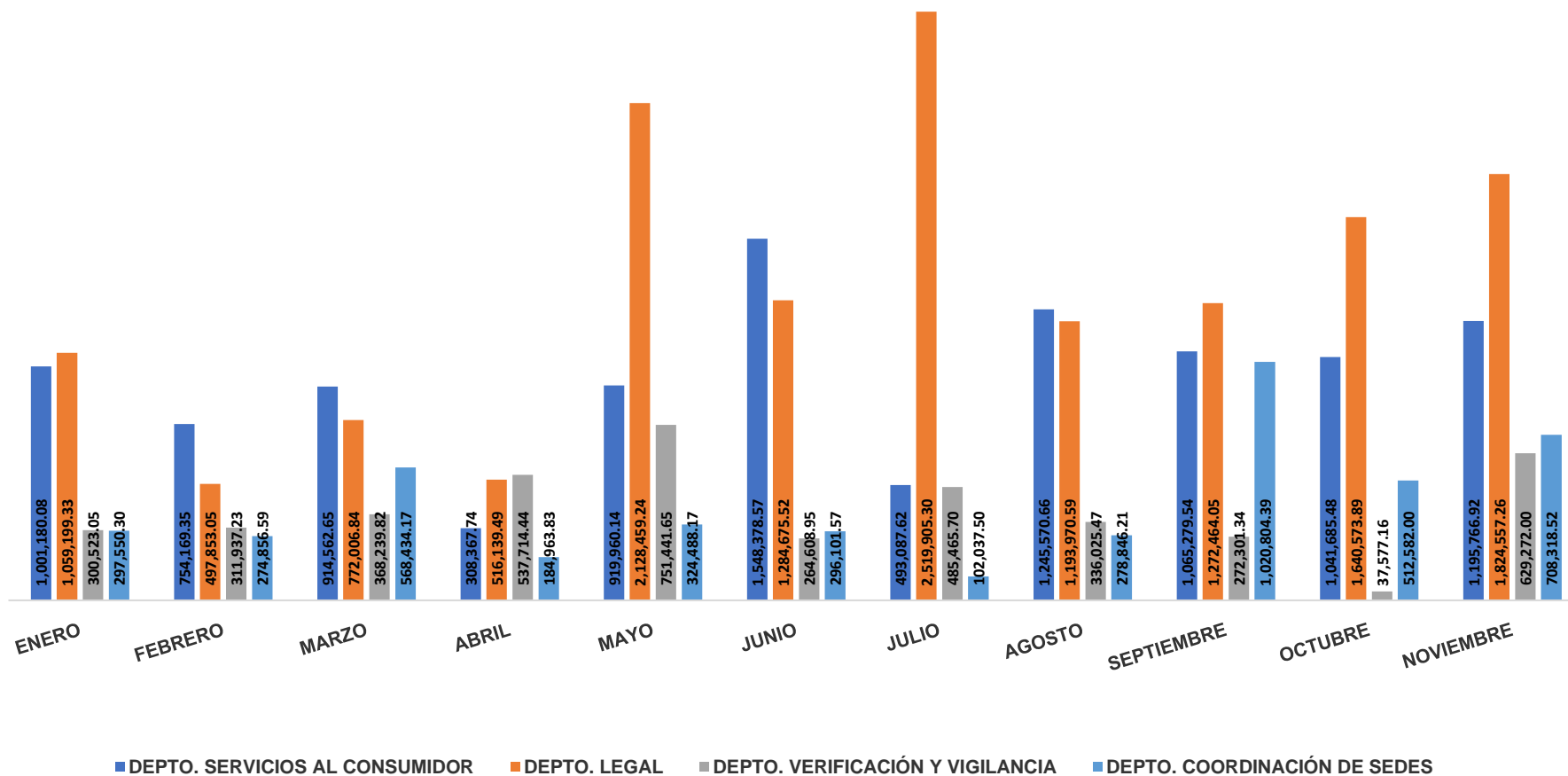
MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL, SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
<b>Enero</b>							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	397,254.44	920,273.06	257,324.05	1,574,851.55	19,387.05	1,594,238.60
	Restitución del Bien/Servicio	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>
<b>Febrero</b>							
	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>
<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

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL, SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
	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>Junio</b>							
	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
	<b>JUNIO</b>	<b>1,548,378.57</b>	<b>1,284,675.52</b>	<b>264,608.95</b>	<b>3,097,663.04</b>	<b>296,101.57</b>	<b>3,393,764.61</b>
<b>Julio</b>							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	178,651.37	557,313.65	485,465.70	1,221,430.72	37,473.79	1,258,904.51
	Restitución de bienes	220,956.25	1,962,591.65	0.00	2,183,547.90	64,563.71	2,248,111.61
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	0.00	93,480.00
	<b>JULIO</b>	<b>493,087.62</b>	<b>2,519,905.30</b>	<b>485,465.70</b>	<b>3,498,458.62</b>	<b>102,037.50</b>	<b>3,600,496.12</b>
<b>Agosto</b>							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	245,505.78	263,114.37	335,311.47	843,931.62	51,287.17	895,218.79
	Restitución de bienes	825,012.38	930,856.22	714.00	1,756,582.60	203,006.00	1,959,588.60
	Rescisión de contratos	175,052.50	0.00	0.00	175,052.50	24,553.04	199,605.54
	<b>AGOSTO</b>	<b>1,245,570.66</b>	<b>1,193,970.59</b>	<b>336,025.47</b>	<b>2,775,566.72</b>	<b>278,846.21</b>	<b>3,054,412.93</b>

MES	DESCRIPCIÓN	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACIÓN Y VIGILANCIA	TOTAL, SEDE CENTRAL	DEPTO. COORDINACIÓN DE SEDES	TOTAL
<b>Septiembre</b>							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	395,299.12	368,732.96	272,301.34	1,036,333.42	537,688.25	1,574,021.67
	Restitución de bienes	518,780.42	903,731.09	0.00	1,422,511.51	453,866.14	1,876,377.65
	Rescisión de contratos	151,200.00	0.00	0.00	151,200.00	29,250.00	180,450.00
	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>1,065,279.54</b>	<b>1,272,464.05</b>	<b>272,301.34</b>	<b>2,610,044.93</b>	<b>1,020,804.39</b>	<b>3,630,849.32</b>
<b>Octubre</b>							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	200,497.02	468,324.00	37,577.16	706,398.18	111,654.36	818,052.54
	Restitución de bienes	710,105.21	1,160,969.89	0.00	1,871,075.10	314,871.83	2,185,946.93
	Rescisión de contratos	131,083.25	11,280.00	0.00	142,363.25	86,055.81	228,419.06
	<b>OCTUBRE</b>	<b>1,041,685.48</b>	<b>1,640,573.89</b>	<b>37,577.16</b>	<b>2,719,836.53</b>	<b>512,582.00</b>	<b>3,232,418.53</b>
<b>Noviembre</b>							
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	477,279.93	546,607.51	610,272.00	1,634,159.44	408,702.29	2,042,861.73
	Restitución de bienes	665,006.99	1,277,949.75	19,000.00	1,961,956.74	261,327.42	2,223,284.16
	Rescisión de contratos	53,480.00	0.00	0.00	53,480.00	38,288.81	91,768.81
	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>1,195,766.92</b>	<b>1,824,557.26</b>	<b>629,272.00</b>	<b>3,649,596.18</b>	<b>708,318.52</b>	<b>4,357,914.70</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10,488,008.75</b>	<b>14,709,804.56</b>	<b>4,295,106.81</b>	<b>29,492,920.12</b>	<b>4,568,983.25</b>	<b>34,061,903.37</b>

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

Gráfico 2: Montos Recuperados a Favor de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes, enero- noviembre 2025



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

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

En noviembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 2 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 76 personas, asimismo, se distribuyeron 473 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 28 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 1,561 personas y se distribuyó 4,642 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 10: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	2	28	30
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	76	1,561	1,637
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	0	0
<b>TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>76</b>	<b>1,561</b>	<b>1,637</b>
Material Distribuido	473	4,642	5,115

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 437 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, así como conferencias de información sobre derechos y obligaciones en materia de consumo, siendo el total de asistentes de 32,038 personas, asimismo, se distribuyeron 158,210 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11: Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo, enero–noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	82	355	437
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	7,514	17,273	24,787
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	7,151	100	7,251
<b>TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>14,665</b>	<b>17,373</b>	<b>32,038</b>
Material Distribuido	96,923	61,287	158,210

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



En noviembre, 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 917 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, noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	0	917	917

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 6,922 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13: Participantes en las Conferencias Impartidas Sobre Derechos y Obligaciones en Materia de Consumo, enero–noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	3,303	3,619	6,922

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 noviembre se autorizaron 1,237 libros de quejas, 733 en la Sede Central y 504 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 32 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 15 en la Sede Central y 17 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 152 expedientes, como se detalla a continuación.

**Cuadro 14: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	733	504	1,237
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	15	17	32
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	152	0	152

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

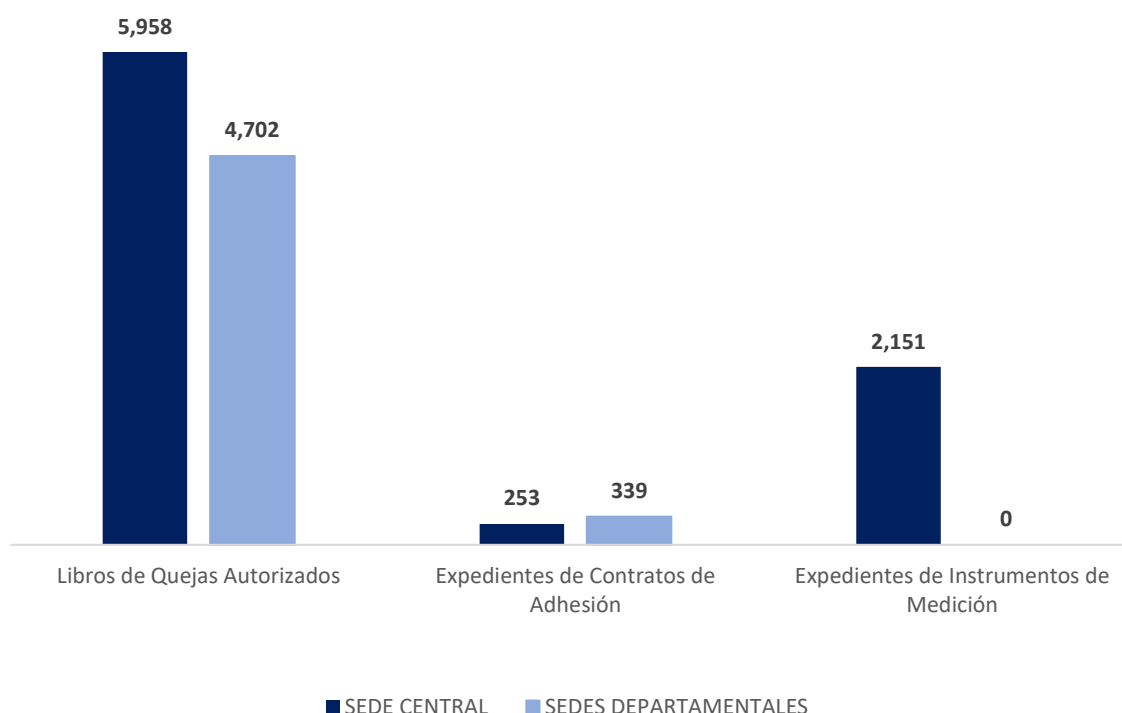
En lo que va del año, se han autorizado 10,600 libros de quejas; 5,958 en la Sede Central y 4,702 en las Sedes Departamentales, se han recibido 592 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 253 en la Sede Central y 339 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 2,151 expedientes.

**Cuadro 15: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero–noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,958	4,702	10,660
Expedientes de Contratos de Adhesión	253	339	592
Expedientes de Instrumentos de Medición	2,151	0	2,151

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

**Gráfico 3: Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje, enero-noviembre 2025**



## Verificación y Vigilancia

Las actividades realizadas de verificación y vigilancia durante el mes de noviembre en la Sede Central, así como en las Sedes Departamentales, se resumen en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16: Verificaciones, noviembre 2025**

LÍNEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	479	1,184	1,663	11,846
Exhibición de Precios	705	228	933	5,435
Etiquetado General de Productos	0	128	128	2,129
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	250
Contenido Neto en Productos Preempacados	84	0	84	1,705
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	66	0	66	776
Plantas y Expendios de Gas	13	0	13	91
Publicidad Engañosa	16	107	123	1,406
Precios de Canasta Básica	167	1,764	1,931	19,461
Monitoreos de otros productos	0	531	531	5,022
Precios de Combustibles	311	612	923	8,063
Precios de Gas Propano	103	462	565	6,672
Colegios	0	79	79	287
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	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 noviembre se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

**Cuadro 17: Verificaciones Plan Centinela: Combustibles, noviembre 2025**

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 Petapa, 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	2	34	2	2	269

MES	# DE ACT AS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
		(Conguaco, Jalpatagua, Comapa, Moyuta y Jutiapa) y QUICHE (San Pedro Jocopilas, Sacapulas, St. Lucia La Reforma, Quiché)					
ABRIL	90	GUATEMALA (San Juan Sacatepéquez, 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 (Senahú, 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 (Mataquescuintla, San Miguel Chaparrón, San Luis Jilotepeque, San Pedro Pinula) SOLOLA (San Pedro La Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, 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, Olinstepeque, Cajolá, Palestina); QUICHE (Pachalum, Joyabaj); BAJA VERAPAZ (Cubulco, Santa Cruz El Chol, Granados); ALTA VERAPAZ (Tactic, Santa Cruz Verapaz); PETEN (Sayaxché); IZABAL (Morales) CHIKUIMULA (Quetzaltepeque); ZACAPA (Teculután, San Diego, Cabañas, Huité, Estanzuela y Zacapa)	6	87	1	1	515
JULIO	71	GUATEMALA (Zonas 15 y 16, Santa Catarina Pinula);	5	71	0	0	532

MES	# DE ACT AS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
		SACATEPEQUEZ (Santiago Sacatepéquez, San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (Tecpán y San José Poaquil); RETALHULEU (Retalhuleu y Champerico); SAN MARCOS (San Marcos); QUICHE (Joyabaj); JUTIAPA (Asunción Mita y Santa Catarina Mita)					
AGOSTO	97	GUATEMALA (Zonas 1, 2, 3 y 4); SACATEPEQUEZ (Santo Domingo Xenacoj) EL PROGRESO (Sansare, San Cristóbal Acasaguastlán, San Agustín Acasaguastlán, Morazán); SANTA ROSA (Barberena, Cuilapa y Pueblo Nuevo Viñas); QUETZALTENANGO (Coatepeque, Génova, y Flores Costa Cuca); SUCHITEPEQUEZ (Samayac, San Pablo Jocopilas, San Antonio y San Miguel Panan); QUICHE (Nebaj, Chajul, San Juan Cotzal) y ZACAPA (Usumatlán).	13	97	2	2	653
SEPTIEMBRE	100	GUATEMALA (Zonas 16, 5, 17, 25 y 18, Palencia, Mixco (Zonas 3, 7 y 1) y San José del Golfo); CHIMALTENANGO (Técpán, Patzicia y Patzún); ESCUINTLA (Escuintla y Siquinalá); TOTONICAPÁN (San Francisco El Alto); QUETZALTENANGO (Cabricán y Huitán); SAN MARCOS (Ocos, Ayutla y Pajapita) y HUEHUETENANGO (Huehuetenango).	0	100	0	0	793
OCTUBRE	78	GUATEMALA (Villa Nueva, Zona 18, San Miguel Petapa, Zona 21 y 12, San Pedro Ayampuc, Chinautla, Palencia, Zona 4 de Mixco); ESCUINTLA, SOLOLA, QUETZALTENANGO (Quetzaltenango y Salcajá); ZACAPA (Rio Hondo).	1	78	0	0	639
NOVIEMBRE	66	GUATEMALA (Zonas 4, 6, 7 y 8 de Mixco, y San Miguel Petapa); SOLOLÁ (Panajachel	11	66	0	0	445

MES	# DE ACTAS	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS
		y Sololá); SAN MARCOS (Tejutla); ZACAPA (Río Hondo, y Gualán); y CHIQUIMULA (San Juan Ermita, Jocotán, Camotán y Chiquimula).					
<b>TOTAL</b>	<b>776</b>		<b>45</b>	<b>776</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>5,690</b>

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Cuadro 18: Verificaciones Plan Centinela: Plantas de Gas Propano, noviembre 2025**

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									
TOTAL DE 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		
TOTALDE 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		

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	
	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 DE 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 DE 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	MINIPLANTA CHIPO	0			X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
	RETALHULEU	EL ASINTAL	1	GAS EXPRESS 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 DE 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		



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	
			1	MINIPLANTA 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 DE JUNIO			18									
JULIO	SANTA ROSA	BARBERENA	1	LATIN GAS	6	X		X		X		
			1	RAPIGAS	5	X		X		X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	3	X		X		X		
		ESTANZUELA	1	GAS ZETA	6	X		X		X		
		RIO HONDO	1	GAS UNICO	13	X		X		X		
	CHIKUIMULA	CHIKUIMULA	1	LATIN GAS	6	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	13	X		X		X		
			1	GLOBAL GAS	6	X		X		X		
JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X			
TOTAL DE JULIO			11									
AGOSTO	SACATEPEQUEZ	SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	LATINGAS	8	X		X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	GAS CHIMALTECO	8	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS ZETA	8	X		X		X		
		TECPAN	1	GAS ANY	5	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	8	X		X		X		
		SUMPANGO	1	GAS TOMA Y MAS	8	X		X		X		
TOTAL DE AGOSTO			6									
SEPTIEMBRE			0								No hubo convocatoria	
TOTAL DE SEPTIEMBRE			0									
OCTUBRE			0								No hubo convocatoria	

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	
TOTAL DE OCTUBRE			0									
NOVIEMBRE	CHIMALTENANGO	EL TEJAR	1	GAS METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	GAS CHIMALTECO	8	X		X		X		
		PATZICIA	1	GAS INTERAMERICANO	11	X		X		X		
		TECPAN	1	GAS ANY	5	X		X		X		
	TOTONICAPÁN	TOTONICAPÁN	1	GASGO	3	X		X		X		
		SAN CRISTOBAL TONICAPÁN	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS DE CENTRO OCCIDENTE	15	X		X		X		
		SALCAJA	1	GAS ZETA	12	X		X		X		
		CANTEL	1	MINIPLANTA SHALOM	6	X		X		X		
			1	MIPGAS	2	X		X		X		
	QUICHÉ	SANTA CRUZ DEL QUICHÉ	1	GAS ZETA	10	X		X		X		
			1	LATIN GAS	10	X		X		X		
			1	ALTO GAS	8	X		X		X		
TOTAL DE NOVIEMBRE			13									
TOTAL DE ENERO - NOVIEMBRE			90									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

### Cuadro 19: Verificaciones Plan Centinela: Expendios de Gas Propano, noviembre 2025

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
JULIO	SANTA ROSA	BARBERENA	1	EXPENDIO EL CERINAL TROPIGAS	6	X		X		X		
TOTAL DE JULIO			1									
AGOSTO			0		6	X		X		X		No se realizaron verificaciones a expendios
TOTAL DE AGOSTO			0									
SEPTIEMBRE			0									No se realizaron verificaciones a expendios
TOTAL DE SEPTIEMBRE			0									
OCTUBRE			0									Ya se cuenta con balanza para realizar verificaciones en noviembre.
TOTAL DE OCTUBRE			0									
NOVIEMBRE			0									
TOTAL DE NOVIEMBRE			0									
TOTAL DE JULIO - NOVIEMBRE			1									

## Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

**Cuadro 20: Sanciones Impuestas, noviembre 2025**

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
<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.)	0	13
Por quejas	104	564
Apercibimientos escritos/públicos	7	21
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>598</b>

Fuente: Departamento Legal

En noviembre, el Departamento Legal emitió resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión, en lo que se refiere al Departamento de Verificación y Vigilancia, emitió dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 21: Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y Verificación de Certificados de Calibración, noviembre 2025.**

CONCEPTO	NOVIEMBRE	ACUMULADO ENERO-NOVIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	41	421
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	152	657
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>1,078</b>

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

## Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

### Recepción de Quejas por Actividad Económica -Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Durante el mes de noviembre se recibieron 322 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 309 quejas y en las Sedes Departamentales 13 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 22: Recepción de Quejas, noviembre 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	309	13	322

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

**Cuadro 23: Recepción de Quejas, enero – noviembre 2025**

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
Actividades financieras y de seguros			
Tarjetas de crédito	2,800	152	2,952

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

### Captación de Quejas -UPSF-

Durante el mes de noviembre se recibieron 322 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 309 quejas en la Sede Central y 13 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 24: Captación de Quejas, noviembre 2025**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	70		70
Call Center	93		93
Presencial	146	13	159
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>13</b>	<b>322</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, 2,952 quejas; 2,800 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 152 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 25: Captación de Quejas, enero – noviembre 2025**

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	661	0	661
Call Center	664	0	664
Presencial	1,475	152	1,627
<b>TOTAL</b>	<b>2,800</b>	<b>152</b>	<b>2,952</b>

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

### Quejas Documentadas -UPSF-

Durante el mes de noviembre se documentaron 194 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 181 quejas y 13 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 26: Quejas Documentadas, noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	181	13	<b>194</b>

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

En lo que va del año, se han documentado 1,770 quejas; 1,618 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 152 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 27: Quejas Documentadas, enero – noviembre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,618	152	1,770

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 -UPSF-

En noviembre, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 118 quejas, 15 por mediación y 103 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 1,155 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 28: Resolución de Quejas y Asesorías, noviembre 2025**

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	15	15
Conciliaciones	103	103
		118
Asesorías y Consultas	1,155	1,155

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 978 quejas; 198 resueltas por mediación y 780 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 11,758 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 29: Resolución de Quejas, enero – noviembre 2025**

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - NOVIEMBRE
Mediaciones	198
Conciliaciones	780
<b>TOTAL</b>	<b>978</b>
Asesorías y Consultas	11,758

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 cuatro millones ciento cincuenta y cuatro mil ochenta y cinco quetzales con sesenta y ocho centavos (Q.4,154,085.68), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 30: Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes, enero a noviembre 2025**

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
<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	309,517.23
	<b>Febrero</b>	<b>309,517.23</b>
<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>Junio</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	264,608.95
	<b>Junio</b>	<b>264,608.95</b>
<b>Julio</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	485,465.70
	<b>Julio</b>	<b>485,465.70</b>



MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
<b>Agosto</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	330,712.47
	<b>Agosto</b>	<b>330,712.47</b>
<b>Septiembre</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	240,612.19
	<b>Septiembre</b>	<b>240,612.19</b>
<b>Octubre</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	37,577.16
	<b>Octubre</b>	<b>37,577.16</b>
<b>Noviembre</b>	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	610,066.83
	<b>Noviembre</b>	<b>610,066.83</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4,154,085.68</b>

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)