

# Informe Estadístico

## OCTUBRE 2025

### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,110 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 36% por actividades financieras y de seguros; el 35% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 12% por Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; y el 17% 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>9</b>	<b>126</b>	<b>135</b>	<b>12%</b>
1.1	Energía eléctrica	6	126	132	12%
1.2	Combustible	3	0	3	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>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	0	0	0	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	6	0	6	1%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	27	0	27	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	<b>347</b>	<b>46</b>	<b>393</b>	<b>35%</b>
4.1	Comercio	309	45	354	32%
4.2	Almacenes	33	1	34	3%
4.3	Talleres de mecánica	2	0	2	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	3	0	3	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	4	0	4	0%
5.3	Transporte de mensajería	10	4	14	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	0	0	0	0%
6.2	Restaurantes y otros	9	0	9	1%



**Continuación**  
**Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	<b>57</b>	<b>9</b>	<b>66</b>	<b>6%</b>
7.1	Telefonía	42	5	47	4%
7.2	Servicio de cable	1	0	1	0%
7.3	Servicio de internet	14	4	18	2%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	<b>375</b>	<b>21</b>	<b>396</b>	<b>36%</b>
8.1	Bancos	62	12	74	7%
8.2	Seguros	11	0	11	1%
8.3	Tarjetas de crédito	302	9	311	28%
<b>9</b>	<b>Otros actividades de servicios financieros</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>2%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	7	1	8	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	6	1	7	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	2	0	2	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	1	1	2	0%
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	1	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>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
<b>12</b>	<b>Enseñanza</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1%</b>
12.1	Colegios	6	1	7	1%
12.2	Universidades	2	0	2	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	0	1	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0%</b>
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	2	0	2	0%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	1	0	1	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>2%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	5	0	5	0%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	14	14	1%
<b>TOTAL</b>		<b>885</b>	<b>225</b>	<b>1,110</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 – Octubre 2025**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>1</b>	<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado</b>	118	236	<b>354</b>	<b>3%</b>
1.1	Energía eléctrica	75	236	311	3%
1.2	Combustible	39	0	39	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	4	0	4	0%
<b>2</b>	<b>Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación</b>	367	15	<b>382</b>	<b>4%</b>
2.1	Servicio de Agua Municipal	75	3	78	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	292	12	304	3%
<b>3</b>	<b>Actividades Inmobiliarias</b>	225	4	<b>229</b>	<b>2%</b>
3.1	Inmobiliarias	225	4	229	2%
<b>4</b>	<b>Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas</b>	4,105	464	<b>4,569</b>	<b>43%</b>
4.1	Comercio	3,555	439	3994	38%
4.2	Almacenes	502	22	524	5%
4.3	Talleres de mecánica	17	3	20	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	31	0	31	0%
<b>5</b>	<b>Transporte y almacenamiento</b>	163	19	<b>182</b>	<b>2%</b>
5.1	Transporte urbano y extraurbano	8	0	8	0%
5.2	Transporte vía aérea	37	0	37	0%
5.3	Transporte de mensajería	118	19	137	1%
<b>6</b>	<b>Actividades de alojamiento y de servicio de comidas</b>	118	5	<b>123</b>	<b>1%</b>
6.1	Hotelería	18	2	20	0%
6.2	Restaurantes y otros	100	3	103	1%
<b>7</b>	<b>Información y comunicaciones</b>	796	36	<b>832</b>	<b>8%</b>
7.1	Telefonía	518	21	539	5%
7.2	Servicio de cable	108	5	113	1%
7.3	Servicio de internet	170	10	180	2%
<b>8</b>	<b>Actividades financieras y de seguros</b>	3,009	234	<b>3243</b>	<b>31%</b>
8.1	Bancos	425	93	518	5%
8.2	Seguros	93	2	95	1%
8.3	Tarjetas de crédito	2491	139	2630	25%
<b>9</b>	<b>Otros actividades de servicios financieros</b>	138	26	<b>164</b>	<b>2%</b>
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	50	8	58	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	56	8	64	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	14	2	16	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	18	8	26	0%



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

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
<b>10</b>	<b>Actividades de servicios administrativos y de apoyo</b>	<b>73</b>	<b>15</b>	<b>88</b>	<b>1%</b>
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	3	1	4	0%
10.2	Tiempos compartidos	70	14	84	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>181</b>	<b>13</b>	<b>194</b>	<b>2%</b>
12.1	Colegios	154	10	164	2%
12.2	Universidades	15	0	15	0%
12.3	Escuelas e Institutos	12	3	15	0%
<b>13</b>	<b>Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social</b>	<b>87</b>	<b>2</b>	<b>89</b>	<b>1%</b>
13.1	Hospitales Públicos	3	0	3	0%
13.2	Hospitales Privados	64	1	65	1%
13.3	Laboratorios	20	1	21	0%
<b>14</b>	<b>Otras actividades de servicios</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0%</b>
14.1	Actividades de asociaciones civiles	18	0	18	0%
<b>15</b>	<b>Canasta Básica</b>	<b>88</b>	<b>14</b>	<b>102</b>	<b>1%</b>
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	88	0	88	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	14	14	0%
<b>TOTAL</b>		<b>9,496</b>	<b>1,083</b>	<b>10,579</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 octubre se recibieron 1,110 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 885 quejas y en Sedes Departamentales 225 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	218		218
Call Center	210		210
Presencial	457	225	682
<b>TOTAL</b>	<b>885</b>	<b>225</b>	<b>1,110</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, 10,579 quejas; 9,496 en la Sede Central y 1,083 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Captación de Quejas**  
**Enero – Octubre 2025**

<b>MEDIOS DE CAPTACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>SEDES DEPARTAMENTALES</b>	
Página Web	3,748	0	3,748
Call Center	2,772	0	2,772
Presencial	2,976	1,083	4,059
<b>TOTAL</b>	<b>9,496</b>	<b>1,083</b>	<b>10,579</b>

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

## **Quejas Documentadas**

En octubre, se documentaron 884 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 659 quejas y en Sedes Departamentales 225 quejas, 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	659	225	884

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 6,779 quejas; 5,696 en la Sede Central y 1,083 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:



**Cuadro 6**  
**Quejas Documentadas**  
**Enero – Octubre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	5,696	1,083	6,779

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

**Atención y Resolución de Quejas**

En octubre se resolvieron 541 quejas: 87 por mediación y 454 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 453; y en las Sedes Departamentales 88. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 3,758 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	56		7	24	87
Conciliaciones	176	79	135	64	454
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>79</b>	<b>142</b>	<b>88</b>	<b>541</b>
Asesorías y Consultas	2,635		1,123		3,758
<b>TOTAL</b>	<b>2,635</b>		<b>1,123</b>		<b>3,758</b>

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

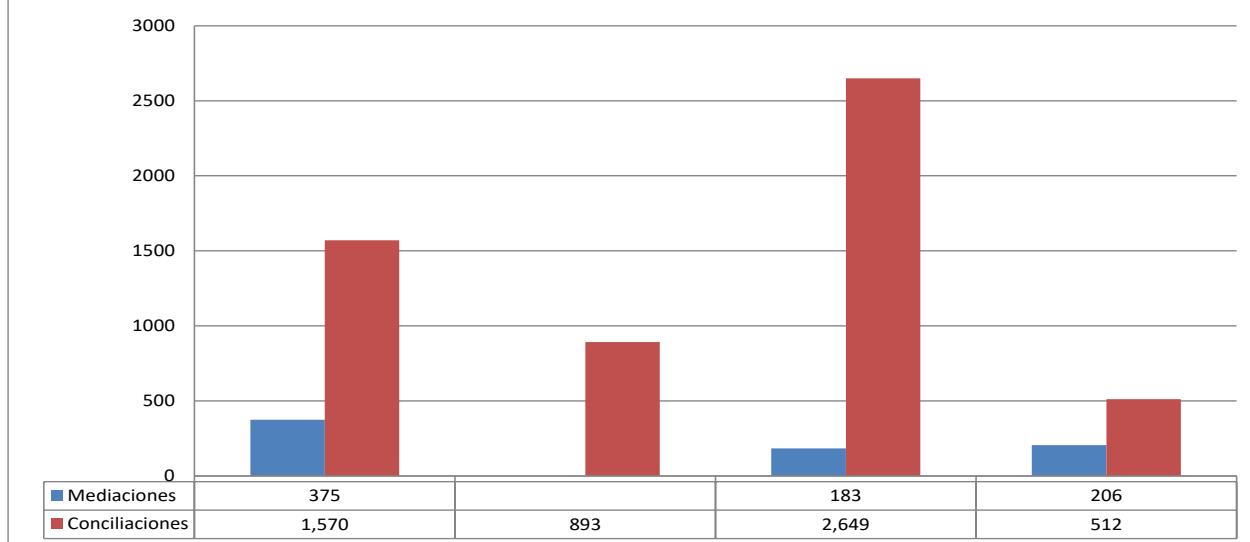
En lo que va del año, se han resuelto 6,388 quejas; 764 resueltas por mediación y 5,624 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 5,670 y en las Sedes Departamentales 718. Asimismo, se han brindado asesorías y consultas a 36,411 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	375		183	206	764
Conciliaciones	1,570	893	2,649	512	5,624
<b>TOTAL</b>	<b>1,945</b>	<b>893</b>	<b>2,832</b>	<b>718</b>	<b>6,388</b>
Asesorías Técnicas	25,808		10,603		36,411
<b>TOTAL</b>	<b>25,808</b>		<b>10,603</b>		<b>36,411</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 - Octubre 2025**



**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

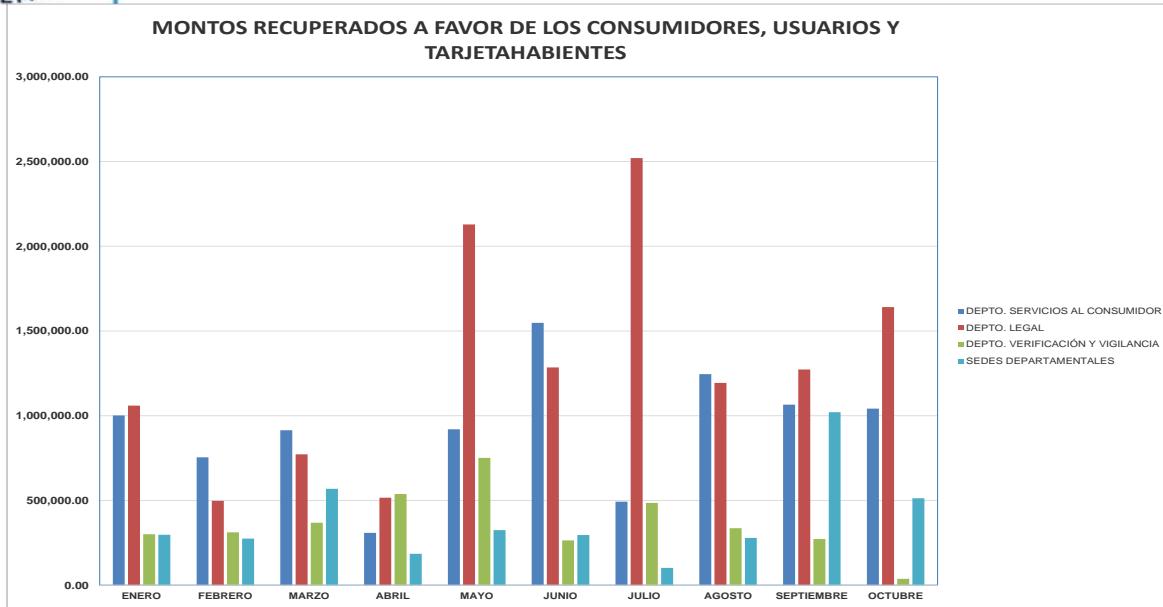
En octubre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de veintinueve millones setecientos tres mil novecientos ochenta y ocho quetzales con sesenta y siete centavos (Q.29,703,988.67). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.25,843,323.94 y las Sedes Departamentales Q.3,860,664.73, 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
<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
	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>
<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>TOTAL</b>	<b>9,292,241.83</b>	<b>12,885,247.30</b>	<b>3,665,834.81</b>	<b>25,843,323.94</b>	<b>3,860,664.73</b>	<b>29,703,988.67</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 octubre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 7 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 54 personas, asimismo, se distribuyeron 8,124 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 27 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 971 personas y se capacitaron a 100 personas por temas de servicios financieros y se distribuyó 8,466 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	7	27	34
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	54	971	1,025
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	0	100	100
<b>TOTAL PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>54</b>	<b>1,071</b>	<b>1,125</b>
Material Distribuido	8,124	8,466	16,590

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 407 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 30,401 personas, asimismo, se distribuyeron 153,095 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**  
**Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo**  
**Enero – Octubre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	80	327	<b>407</b>
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	7,438	15,712	<b>23,150</b>
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	7,151	100	<b>7,251</b>
<b>TOTAL PERSONAS CAPACITADAS</b>	<b>14,589</b>	<b>15,812</b>	<b>30,401</b>
Material Distribuido	96,450	56,645	<b>153,095</b>

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

En octubre, 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 1,761 personas informadas; en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reportó 1,570 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	1,761	1,570	3,331

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 6,005 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**  
**Participantes en las conferencias impartidas**  
**sobre derechos y obligaciones en materia de consumo**  
**Enero – Octubre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	3,303	2,702	<b>6,005</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 octubre se autorizaron 1,006 libros de quejas, 570 en la Sede Central y 436 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 37 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 20 en la Sede Central y 17 en las 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**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	570	436	<b>1,006</b>
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	20	17	<b>37</b>
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	152	0	<b>152</b>

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

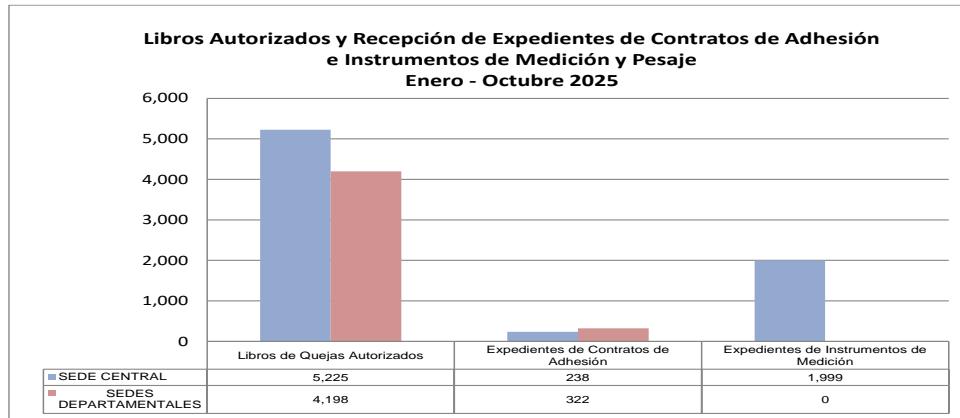
En lo que va del año, se han autorizado 9,423 libros de quejas; 5,225 en la Sede Central y 4,198 en las Sedes Departamentales, se han recibido 560 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 238 en la Sede Central y 322 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,999 expedientes.

**Cuadro 15**  
**Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje**  
**Enero – Octubre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	5,225	4,198	9,423
Expedientes de Contratos de Adhesión	238	322	560
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,999	0	1,999

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 octubre 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	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-OCTUBRE
Tenencia del Libros de quejas	863	1,032	1,895	<b>10,183</b>
Exhibición de Precios	210	212	422	<b>4,502</b>
Etiquetado General de Productos	12	136	148	<b>2,001</b>
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	<b>225</b>
Contenido Neto en Productos Preempacados	132	0	132	<b>1,621</b>
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	78	0	78	<b>710</b>
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0	<b>78</b>
Publicidad Engañosa	82	37	119	<b>1,283</b>
Precios de Canasta Básica	89	1,497	1,586	<b>17,530</b>
Monitoreos de otros productos	11	565	576	<b>4,491</b>
Precios de Combustibles	356	436	792	<b>7,140</b>
Precios de Gas Propano	109	382	491	<b>6,107</b>
Colegios	0	18	18	<b>208</b>
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotécnicos	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 octubre 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 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 (Conguaco, Jalpatagua, Comapa, Moyuta y Jutiapa) y QUICHE (San Pedro Jocopilas, Sacapulas, St. Lucia La Reforma, Quiché)	2	34	2	2	269
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 Chiquiricapa), 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 Lanquin), IZABAL (Los Amates, Gualán y La Unión)	5	90	6	6	647
MAYO	51	GUATEMALA (Zonas 11,12 y 13) JALAPA (Mataquescuila, San Miguel Chaparrón, San Luis Jilotepeque, San Pedro Pinula); SOLOLA (San Pedro La Laguna, Santiago Atitlán, San Lucas Tolimán, San Antonio Palopó, San Andrés Semetabaj, Panajachel, Sololá) BAJA VERAPAZ (Salamá)	2	51	0	0	312
JUNIO	87	SACATEPEQUEZ (Sumpango); CHIMALTENANGO (El Tejar); QUETZALTENANGO (San Carlos Sija, Olintepeque, Cajolá, Palestina); QUICHE (Pachalum, Joyabaj); BAJA VERAPAZ (Cubulco, Santa Cruz El Chol, Granados); ALTA VERAPAZ (Tactic, Santa Cruz Verapaz); PETEN (Sayaxché); IZABAL (Morales) CHIQUIMULA (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); SACATEPEQUEZ (Santiago Sacatepéquez, San Lucas Sacatepéquez); CHIMALTENANGO (Tecpán y San José Poaqué); RETALHULEU (Retalhuleu y Champerico); SAN MARCOS (San Marcos); QUICHE (Joyabaj); JUTIAPA (Asunción Mita y Santa Catarina Mita)	5	71	0	0	532
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, Cuiapa y Pueblo Nuevo Vifias); QUETZALTENANGO (Coatepeque, Génova, y Flores Costa Cúca); SUCHITEPEQUEZ (Samayac, San Pablo Jocopilas, San Antonio y San Miguel Panán); 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, Patzicía y Patzún); ESCUINTLA (Escuintla y Siquinalá); TOTONICAPAN (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, Pakencia, Zona 4 de Mixco); ESCUINTLA, SOLOLA, QUETZALTENANGO (Quetzaltenango y Sakajá); ZACAPA (Río Hondo).	1	78	0	0	639
<b>TOTAL</b>	<b>710</b>		<b>34</b>	<b>710</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>5,245</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		OBSEVACIONES
	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		
		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		
<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 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		
	<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 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		
<b>TOTAL MAYO</b>			<b>12</b>									



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSEVACIONES
	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO / ZONA	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
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		
			1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINI PLANTA SHALOM	5	X		X		X		
	CANTEL	CANTEL	1	MIPGAS	5	X		X		X		
			1	COATEPEQUE	3	X		X		X		
			1	GAS LAS PALMAS								
	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 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		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	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 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		
		PATRICIA	1	GAS INTERAMERICANO	8	X		X		X		
		SUMPANGO	1	GAS TOMA Y MAS	8	X		X		X		
	TOTAL AGOSTO		6									
SEPTIEMBRE			0									No hubo convocatoria
TOTAL SEPTIEMBRE			0									
OCTUBRE			0									No hubo convocatoria
TOTAL OCTUBRE			0									
TOTAL ENERO - OCTUBRE			77									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



**Cuadro 19**  
**Verificaciones Plan Centinela**  
**Expendios de Gas Propano**

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN 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		
		<b>TOTAL JULIO</b>	<b>1</b>									
AGOSTO			0		6	X		X		X		No se realizaron verificaciones a expendios
		<b>TOTAL AGOSTO</b>	<b>0</b>									
SEPTIEMBRE			0									No se realizaron verificaciones a expendios
		<b>TOTAL SEPTIEMBRE</b>	<b>0</b>									
OCTUBRE			0									Ya se cuenta con balanza para realizar verificaciones en noviembre.
		<b>TOTAL OCTUBRE</b>	<b>0</b>									
		<b>TOTAL JULIO - OCTUBRE</b>	<b>1</b>									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**Procedimiento Administrativo Sancionatorio**

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

**Cuadro 20**  
**Sanciones Impuestas**

CONCEPTO	OCTUBRE	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.)	0	<b>13</b>
Por quejas	2	<b>460</b>
Apercibimientos escritos/públicos	0	<b>14</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>487</b>

Fuente: Departamento Legal

En octubre, 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**

CONCEPTO	OCTUBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	19	380
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	100	505
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>885</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 octubre se recibieron 311 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 302 quejas y en las Sedes Departamentales 9 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**  
**Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	<b>Actividades financieras y de seguros</b>			
8.3	Tarjetas de crédito	302	9	<b>311</b>

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

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

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
<b>Actividades financieras y de seguros</b>			
Tarjetas de crédito	2,491	139	<b>2,630</b>

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

### Captación de Quejas

Durante el mes de octubre se recibieron 311 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 302 quejas en la Sede Central y 9 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:



**Cuadro 3**  
**Captación de Quejas**

<b>MEDIOS DE CAPTACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>SEDES DEPARTAMENTALES</b>	
Página Web	72		72
Call Center	72		72
Presencial	158	9	167
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>9</b>	<b>311</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, 2,630 quejas; 2,491 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 139 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**  
**Captación de Quejas**  
**Enero – Octubre 2025**

<b>MEDIOS DE CAPTACIÓN</b>	<b>CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>SEDE CENTRAL</b>	<b>SEDES DEPARTAMENTALES</b>	
Página Web	591	0	591
Call Center	571	0	571
Presencial	1,329	139	1,468
<b>TOTAL</b>	<b>2,491</b>	<b>139</b>	<b>2,630</b>

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

## Quejas Documentadas

Durante el mes de octubre se documentaron 206 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 197 quejas y 9 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	197	9	206

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



En lo que va del año, se han documentado 1,576 quejas; 1,437 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 139 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**  
**Quejas Documentadas**  
**Enero – Octubre 2025**

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,437	139	1,576

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 octubre, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 60 quejas, 7 por mediación y 53 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 1,123 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**  
**Resolución de Quejas y Asesorías**

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL
Mediaciones	7	7
Conciliaciones	53	53
		60
Asesorías y Consultas	1,123	1,123

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 860 quejas; 183 resueltas por mediación y 677 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 10,603 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

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

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - OCTUBRE
Mediaciones	183
Conciliaciones	677
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>
Asesorías y Consultas	<b>10,603</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 tres millones quinientos cuarenta y cuatro mil dieciocho quetzales con ochenta y cinco centavos (Q.3,544,018.85), según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**  
**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**

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>



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>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>
<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>TOTAL</b>		<b>3,544,018.85</b>