

Informe Estadístico

SEPTIEMBRE 2025

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,238 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 39% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 37% por actividades financieras y de seguros; el 8% por Información y comunicaciones; y el 16% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	14	10	24	2%
1.1	Energía eléctrica	11	10	21	2%
1.2	Combustible	3	0	3	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	0	0	0	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	13	2	15	1%
2.1	Servicio de Agua Municipal	3	0	3	0%
2.2	Servicio de Agua Privada	10	2	12	1%
3	Actividades Inmobiliarias	25	0	25	2%
3.1	Inmobiliarias	25	0	25	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	427	54	481	39%
4.1	Comercio	375	53	428	35%
4.2	Almacenes	50	1	51	4%
4.3	Talleres de mecánica	0	0	0	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	2	0	2	0%
5	Transporte y almacenamiento	28	4	32	3%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	0	0	0	0%
5.2	Transporte vía aérea	4	0	4	0%
5.3	Transporte de mensajería	24	4	28	2%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	20	2	22	2%
6.1	Hotelería	3	2	5	0%
6.2	Restaurantes y otros	17	0	17	1%

**Continuación
Recepción de Quejas**

No.	DESCRIPCION	SEDE CENTRAL	SEDES DEPTALES.	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
7	Información y comunicaciones	91	2	93	8%
7.1	Telefonía	70	1	71	6%
7.2	Servicio de cable	8	1	9	1%
7.3	Servicio de internet	13	0	13	1%
8	Actividades financieras y de seguros	425	38	463	37%
8.1	Bancos	64	16	80	6%
8.2	Seguros	13	1	14	1%
8.3	Tarjetas de crédito	348	21	369	30%
9	Otros actividades de servicios financieros	22	2	24	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	8	0	8	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	10	1	11	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	1	0	1	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	3	1	4	0%
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	8	1	9	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	0	0	0	0%
10.2	Tiempos compartidos	8	1	9	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	1	0	1	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	1	0	1	0%
12	Enseñanza	16	1	17	1%
12.1	Colegios	15	0	15	1%
12.2	Universidades	0	0	0	0%
12.3	Escuelas e Institutos	1	1	2	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	11	1	12	1%
13.1	Hospitales Públicos	0	0	0	0%
13.2	Hospitales Privados	10	1	11	1%
13.3	Laboratorios	1	0	1	0%
14	Otras actividades de servicios	2	0	2	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	2	0	2	0%
15	Canasta Básica	18	0	18	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	18	0	18	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		1,121	117	1,238	100%

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Septiembre 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
1	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	109	110	219	2%
1.1	Energía eléctrica	69	110	179	2%
1.2	Combustible	36	0	36	0%
1.3	Distribución de Gas Licuado de Petróleo -GLP-	4	0	4	0%
2	Suministro de agua; evacuación de aguas residuales, gestión de desechos y descontaminación	361	15	376	4%
2.1	Servicio de Agua Municipal	75	3	78	1%
2.2	Servicio de Agua Privada	286	12	298	3%
3	Actividades Inmobiliarias	198	4	202	2%
3.1	Inmobiliarias	198	4	202	2%
4	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	3,758	418	4,176	44%
4.1	Comercio	3,246	394	3640	38%
4.2	Almacenes	469	21	490	5%
4.3	Talleres de mecánica	15	3	18	0%
4.4	Venta de productos farmacéuticos y medicinales	28	0	28	0%
5	Transporte y almacenamiento	149	15	164	2%
5.1	Transporte urbano y extraurbano	8	0	8	0%
5.2	Transporte vía aérea	33	0	33	0%
5.3	Transporte de mensajería	108	15	123	1%
6	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	109	5	114	1%
6.1	Hotelería	18	2	20	0%
6.2	Restaurantes y otros	91	3	94	1%
7	Información y comunicaciones	739	27	766	8%
7.1	Telefonía	476	16	492	5%
7.2	Servicio de cable	107	5	112	1%
7.3	Servicio de internet	156	6	162	2%
8	Actividades financieras y de seguros	2,634	213	2847	30%
8.1	Bancos	363	81	444	5%
8.2	Seguros	82	2	84	1%
8.3	Tarjetas de crédito	2189	130	2319	24%
9	Otros actividades de servicios financieros	122	23	145	2%
9.1	Concesiones de préstamos por fundaciones	43	7	50	1%
9.2	Concesiones de préstamos por empresas mercantiles	50	7	57	1%
9.3	Actividades de casa de empeño	12	2	14	0%
9.4	Actividades de Cooperativas de ahorro y crédito	17	7	24	0%

Continuación
Recepción de Quejas
Enero – Septiembre 2025

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
10	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	67	14	81	1%
10.1	Operadores turísticos de Agencias de Viajes	3	0	3	0%
10.2	Tiempos compartidos	64	14	78	1%
11	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria	9	0	9	0%
11.1	Actividades de la administración pública en general	9	0	9	0%
12	Enseñanza	172	12	184	2%
12.1	Colegios	148	9	157	2%
12.2	Universidades	13	0	13	0%
12.3	Escuelas e Institutos	11	3	14	0%
13	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	84	2	86	1%
13.1	Hospitales Públicos	3	0	3	0%
13.2	Hospitales Privados	62	1	63	1%
13.3	Laboratorios	19	1	20	0%
14	Otras actividades de servicios	17	0	17	0%
14.1	Actividades de asociaciones civiles	17	0	17	0%
15	Canasta Básica	83	0	83	1%
15.1	Precios de los productos de la CBA y Granos Básicos	83	0	83	1%
15.2	Desabastecimiento de los productos de la CBA y Granos Básicos	0	0	0	0%
TOTAL		8,611	858	9,469	100%

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

Captación de Quejas

En septiembre se recibieron 1,238 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 1,121 quejas y en Sedes Departamentales 117 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	449		449
Call Center	319		319
Presencial	353	117	470
TOTAL	1,121	117	1,238

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, 9,469 quejas; 8,611 en la Sede Central y 858 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Septiembre 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	3,530	0	3,530
Call Center	2,562	0	2,562
Presencial	2,519	858	3,377
TOTAL	8,611	858	9,469

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

Quejas Documentadas

En septiembre, se documentaron 814 quejas por parte de los Consumidores, Usuarios y Tarjetahabientes de las cuales en Sede Central fueron documentadas 697 quejas y en Sedes Departamentales 117 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	697	117	814

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 5,895 quejas; 5,037 en la Sede Central y 858 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Septiembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	5,037	858	5,895

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

Atención y Resolución de Quejas

En septiembre se resolvieron 782 quejas: 72 por mediación y 710 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 699; y en las Sedes Departamentales 83. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 7,004 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	52		2	18	72
Conciliaciones	158	115	372	65	710
TOTAL	210	115	374	83	782
Asesorías y Consultas	5,078		1,926		7,004
TOTAL	5,078		1,926		7,004

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 5,847 quejas; 677 resueltas por mediación y 5,170 por conciliación; de las cuales fueron resueltas en la Sede Central 5,217 y en las Sedes Departamentales 630. Asimismo, se han brindado asesorías y consultas a 32,653 consumidores, usuarios y tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

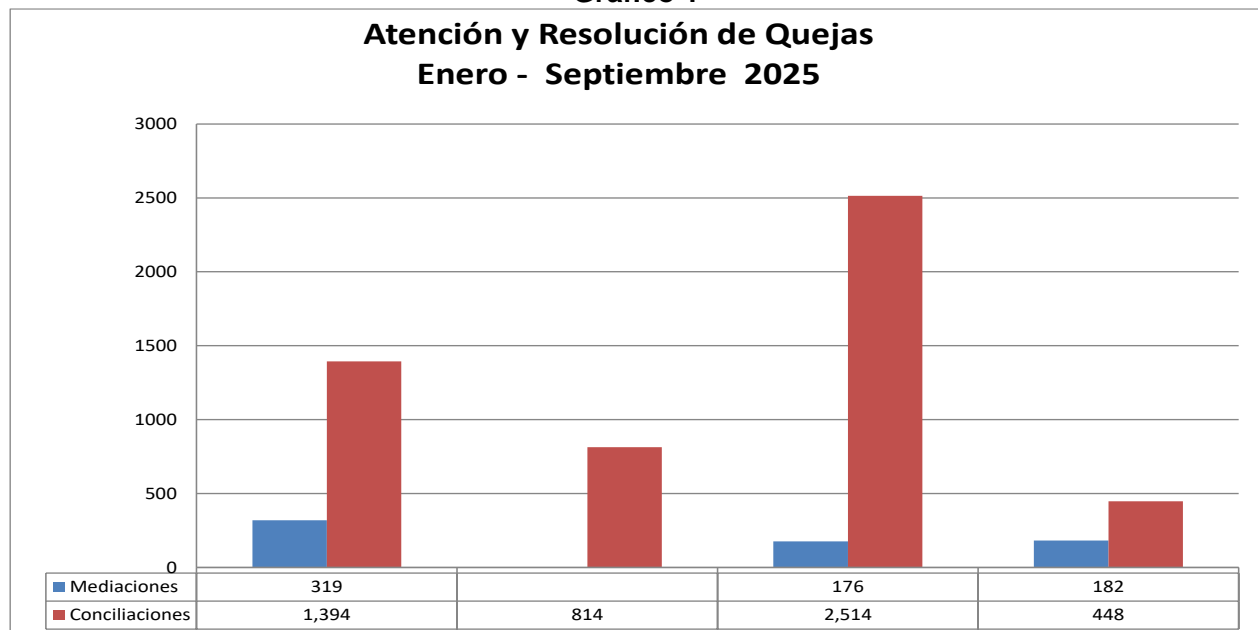
Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Septiembre 2025

LINEA DE TRABAJO	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPARTAMENTO LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	319		176	182	677
Conciliaciones	1,394	814	2,514	448	5,170
TOTAL	1,713	814	2,690	630	5,847
Asesorías Técnicas	23,173		9,480		32,653
TOTAL	23,173		9,480		32,653

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 - Septiembre 2025



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

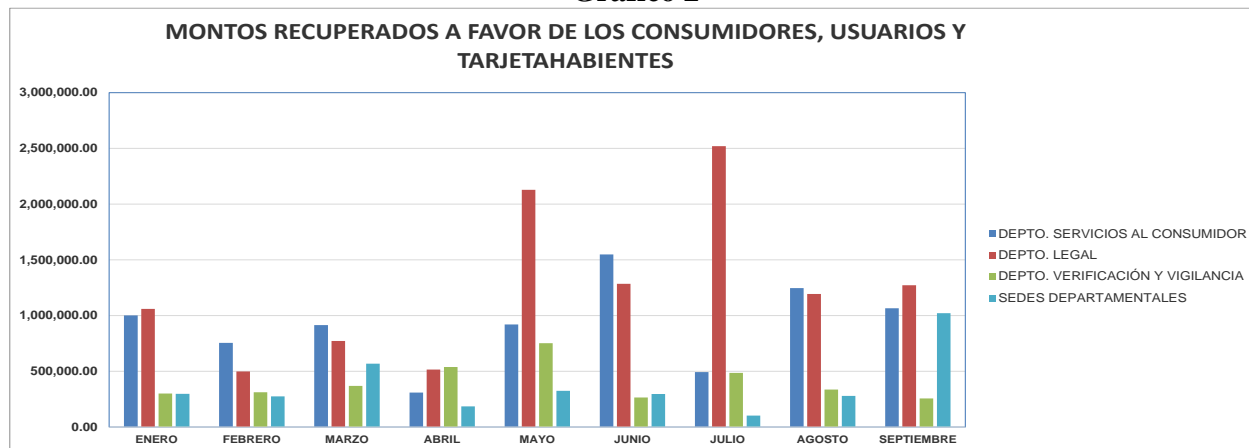
En septiembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, la cantidad de veintiséis millones cuatrocientos setenta y un mil quinientos setenta quetzales con catorce centavos (Q.26,471,570.14). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.23,123,487.41 y las Sedes Departamentales Q.3,348,082.73, 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
Enero	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	397,254.44	920,273.06	257,324.05	1,574,851.55	19,387.05	1,594,238.60
	Restitución del Bien/Servicio	510,445.64	138,926.27	43,199.00	692,570.91	277,445.25	970,016.16
	Rescisión de contratos	93,480.00	0.00	0.00	93,480.00	718.00	94,198.00
	ENERO	1,001,180.08	1,059,199.33	300,523.05	2,360,902.46	297,550.30	2,658,452.76
Febrero	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	398,520.85	379,479.66	311,937.23	1,089,937.74	102,514.04	1,192,451.78
	Restitución de bienes	139,648.50	118,373.39	0.00	258,021.89	170,964.55	428,986.44
	Rescisión de contratos	216,000.00	0.00	0.00	216,000.00	1,378.00	217,378.00
	FEBRERO	754,169.35	497,853.05	311,937.23	1,563,959.63	274,856.59	1,838,816.22
Marzo	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	406,118.11	621,244.30	368,239.82	1,395,602.23	238,534.14	1,634,136.37
	Restitución de bienes	340,044.54	150,762.54	0.00	490,807.08	302,346.53	793,153.61
	Rescisión de contratos	168,400.00	0.00	0.00	168,400.00	27,553.50	195,953.50
	MARZO	914,562.65	772,006.84	368,239.82	2,054,809.31	568,434.17	2,623,243.48
Abril	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
	ABRIL	308,367.74	516,139.49	537,714.44	1,362,221.67	184,963.83	1,547,185.50
Mayo	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
	MAYO	919,960.14	2,128,459.24	751,441.65	3,799,861.03	324,488.17	4,124,349.20
Junio	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
	JUNIO	1,548,378.57	1,284,675.52	264,608.95	3,097,663.04	296,101.57	3,393,764.61
Julio	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
	JULIO	493,087.62	2,519,905.30	485,465.70	3,498,458.62	102,037.50	3,600,496.12
Agosto	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
	AGOSTO	1,245,570.66	1,193,970.59	336,025.47	2,775,566.72	278,846.21	3,054,412.93
Septiembre	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
	SEPTIEMBRE	1,065,279.54	1,272,464.05	272,301.34	2,610,044.93	1,020,804.39	3,630,849.32
TOTAL		8,250,556.35	11,244,673.41	3,628,257.65	23,123,487.41	3,348,082.73	26,471,570.14

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 septiembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 15 conferencias de los derechos de los consumidores, usuarios y tarjetahabientes, asistiendo 688 personas, asimismo, se reportan una conferencia dentro del marco de la I Feria Financiera, denominada: Gestión de Quejas por Servicios Financieros, asistiendo 1,505 personas y se distribuyeron 22,114 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 68 conferencias de los derechos de los consumidores y usuarios y obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, asistiendo 3,573 personas y se distribuyó 13,114 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	68	83
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	688	3,573	4,261
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	1,505	0	1,505
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	2,193	3,573	5,766
Material Distribuido	22,114	13,114	35,228

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 373 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 29,276 personas, asimismo, se distribuyeron 136,505 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias impartidas	73	300	373
Personas capacitadas sobre los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios	7,384	14,741	22,125
Personas capacitadas en el tema de servicios financieros	7,151	0	7,151
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS	14,535	14,741	29,276
Material Distribuido	88,326	48,179	136,505

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

En septiembre, 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 11 personas informadas; en el caso del Departamento de Coordinación de Sedes Departamentales, reportó 101 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	11	101	112

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 2,674 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Participantes	1,542	1,132	2,674

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 septiembre se autorizaron 1,035 libros de quejas, 656 en la Sede Central y 379 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 82 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 40 en la Sede Central y 42 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 312 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	656	379	1,035
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	40	42	82
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	312	0	312

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

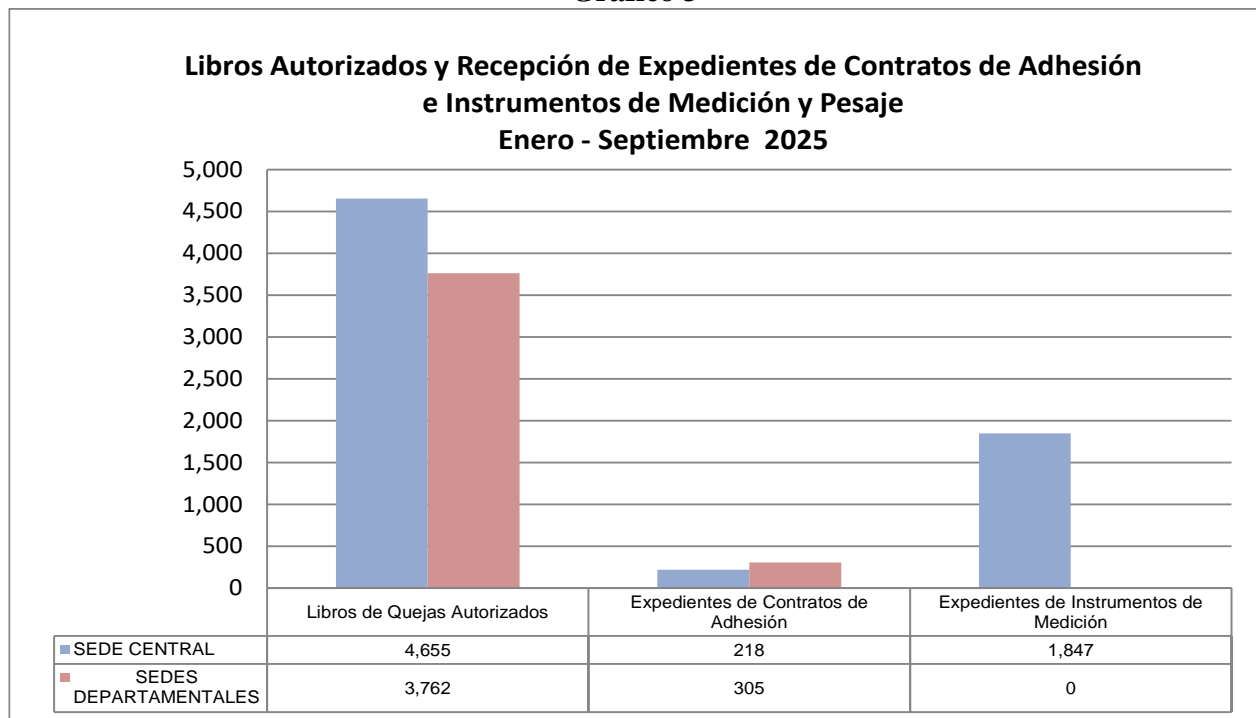
En lo que va del año, se han autorizado 8,417 libros de quejas; 4,655 en la Sede Central y 3,762 en las Sedes Departamentales, se han recibido 523 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 218 en la Sede Central y 305 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para la verificación de certificados de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 1,847 expedientes.

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

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	4,655	3,762	8,417
Expedientes de Contratos de Adhesión	218	305	523
Expedientes de Instrumentos de Medición	1,847	0	1,847

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 septiembre 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 DEPARTAMENTALES	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-SEPTIEMBRE
Tenencia del Libros de quejas	158	776	934	8,288
Exhibición de Precios	182	285	467	4,080
Etiquetado General de Productos	0	98	98	1,853
Instrumentos de Medición y Pesaje	25	0	25	200
Contenido Neto en Productos Preempacados	362	0	362	1,489
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	100	0	100	632
Plantas y Expendios de Gas	0	0	0	78
Publicidad Engañosa	108	10	118	1,164
Precios de Canasta Básica	180	1,584	1,764	15,944
Monitoreos de otros productos	3	649	652	3,915
Precios de Combustibles	318	555	873	6,348
Precios de Gas Propano	148	543	691	5,616
Colegios	0	35	35	190
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Juegos Pirotecnicos	0	0	0	0

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Departamento de Coordinación de Sedes

Plan Centinela

En el marco de este plan, en septiembre 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 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 Semetabaj, 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) CHIQUIMULA (Quetzaltepeque); ZACAPA (Ticulután, 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 (Tepcán y San José Poaquil); 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, Cuilapa y Pueblo Nuevo Viñas); QUETZALTENANGO (Coatepeque, Génova, y Flores Costa Cuca); SUCHITEPEQUEZ (Samayac, San Pablo Jocopilas, San Antonio y San Miguel Panan); QUICHE (Neabaj, Chajul, San Juan Cotzal) y ZACAPA (Usumatán).	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, Patzún 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
TOTAL	632		33	632	15	15	4,606

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									
TOTAL ENERO			0									
FEBRERO	GUATEMALA	MIXCO ZONA 4	1	MAC GAS	0			X		X		
		MIXCO ZONA 1	1	TROPIGAS	0			X		X		
		VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	ORWALL	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 12	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 15	1	LA CEIBA	0			X		X		
		GUATEMALA ZONA 17	1	DAGAS GAS UNICO	0			X		X		
	GUATEMALA ZONA 18	1	TRINIDAD	0			X		X			
		1	TROPIGAS	0			X		X			
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	TOTAL GAS	0			X		X		
		SAN BARTOLOME MILPAS ALTAS	1	LATINGAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	0			X		X		
			1	LATINGAS	0			X		X		
TOTAL FEBRERO			15									
MARZO	ZACAPA	ESTANZUELA	1	GAS ZETA	0			X		X		
		RIO HONDO	1	LATINGAS	5	X		X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X		
	CHIQUIMULA	CHIQUIMULA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
		QUEZALTEPEQUE	1	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			
TOTAL 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 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	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		
		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 MAYO			12									

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	
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		
			1	MINI PLANTA 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 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 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 AGOSTO			6									
SEPTIEMBRE			0									No hubo convocatoria
TOTAL SEPTIEMBRE			0									
TOTAL ENERO - SEPTIMBRE			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		
	TOTAL JULIO		1									
AGOSTO			0		6	X		X		X		No se realizaron verificaciones a expendios
	TOTAL AGOSTO		0									
SEPTIEMBRE			0									No se realizaron verificaciones a expendios
	TOTAL SEPTIEMBRE		0									
	TOTAL JULIO - SEPTIEMBRE		1									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Procedimiento Administrativo Sancionatorio

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

Cuadro 20
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	0	13
Por quejas	34	458
Apercibimientos escritos/públicos	3	14
TOTAL	37	485

Fuente: Departamento Legal

En septiembre, el Departamento Legal emitió resoluciones de aprobación y registro de Contratos de Adhesión, en lo que se refiere al Departamento de Verificación y Vigilancia, no emitió dictámenes técnicos de la verificación de los Certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 21
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Verificación de Certificados de Calibración

CONCEPTO	SEPTIEMBRE	ACUMULADO ENERO-DICIEMBRE
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	40	361
Dictamen Técnico de la Verificación de certificados de Calibración de Instrumentos de Medición y Pesaje	0	405
TOTAL	40	766

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

Unidad de Protección de Servicios Financieros -UPSF-

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes de septiembre se recibieron 369 quejas, en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se recibieron 348 quejas y en las Sedes Departamentales 21 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

No.	DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
8	Actividades financieras y de seguros			
8.3	Tarjetas de crédito	348	21	369

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

Cuadro 2
Recepción de Quejas
Enero – Septiembre 2025

DESCRIPCIÓN	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL QUEJAS RECIBIDAS
Actividades financieras y de seguros			
Tarjetas de crédito	2,189	130	2,319

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

Captación de Quejas

Durante el mes de septiembre se recibieron 369 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 348 quejas en la Sede Central y 21 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	99		99
Call Center	54		54
Presencial	195	21	216
TOTAL	348	21	369

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, 2,319 quejas; 2,189 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 130 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Captación de Quejas
Enero – Septiembre 2025

MEDIOS DE CAPTACIÓN	CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS		TOTAL
	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	
Página Web	519	0	519
Call Center	499	0	499
Presencial	1,171	130	1,301
TOTAL	2,189	130	2,319

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

Quejas Documentadas

Durante el mes de septiembre se documentaron 264 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 243 quejas y 21 quejas en las Sedes Departamentales, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	243	21	264

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

En lo que va del año, se han documentado 1,370 quejas; 1,240 quejas en la Sede Central a través de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y 130 quejas en las Sedes Departamentales, como se detalla a continuación:

Cuadro 6
Quejas Documentadas
Enero – Septiembre 2025

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,240	130	1,370

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 septiembre, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, se resolvieron 28 quejas, 2 por mediación y 26 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 1,926 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 7
Resolución de Quejas y Asesorías

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
	SEPTIEMBRE
Mediaciones	2
Conciliaciones	26
TOTAL	28
Asesorías y Consultas	1,926

Fuente: Departamentos de Verificación y Vigilancia (UPSF)

En lo que va del año, se han resuelto 800 quejas; 176 resueltas por mediación y 624 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y se atendieron consultas a 9,480 tarjetahabientes, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 8
Resolución de Quejas
Enero – Septiembre 2025

LINEA DE TRABAJO	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS ENERO - SEPTIEMBRE
Mediaciones	176
Conciliaciones	624
TOTAL	800
Asesorías y Consultas	9,480

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 seis mil cuatrocientos cuarenta y un quetzales con sesenta y nueve centavos (Q.3,506,441.69), según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes

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

MES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE PROTECCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS
Marzo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	367,638.57
	Marzo	367,638.57
Abril		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	536,164.44
	Abril	536,164.44
Mayo		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	714,736.09
	Mayo	714,736.09
Junio		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	264,608.95
	Junio	264,608.95
Julio		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	485,465.70
	Julio	485,465.70
Agosto		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	330,712.47
	Agosto	330,712.47
Septiembre		
	Reembolso monetario / Acreditación a cuenta	240,612.19
	Septiembre	240,612.19
TOTAL		3,506,441.69