



Informe Estadístico

ABRIL 2023

Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 821 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 41% fueron contra comercios; el 12% por servicio de cable; el 8% por servicio de agua y construcciones/inmobiliarias; y el 31% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
Recepción de Quejas

ACTIVIDAD	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	PORCENTAJE
Comercios	288	47	335	41%
Almacenes	51	0	51	6%
Colegios y Universidades	18	5	23	3%
Telefonía	53	3	56	7%
Servicio de Agua	63	0	63	8%
Construcciones/Inmobiliarias	64	1	65	8%
Energía Eléctrica	17	17	34	4%
Tiempos compartidos	10	0	10	1%
Cafeterías y Otros	7	0	7	1%
Bancos	16	7	23	3%
Servicio de Cable	100	1	101	12%
Combustible	6	0	6	1%
Hospitales	6	1	7	1%
Tarjetas de Crédito	5	0	5	1%
Transporte	3	0	3	0%
Canasta Básica	9	0	9	1%
Aseguradoras	8	0	8	1%
Escuelas e Institutos	0	1	1	0%
Hotelería	3	0	3	0%
Casas de empeño	0	0	0	0%
Taller	0	0	0	0%
Prestamos	6	0	6	1%
Distribuidora de Gas	0	0	0	0%
Financieras	0	1	1	0%
Farmacias	3	0	3	0%
Servicio de Internet	1	0	1	0%
Instituciones	0	0	0	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociación Civil	0	0	0	0%
TOTAL	737	84	821	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

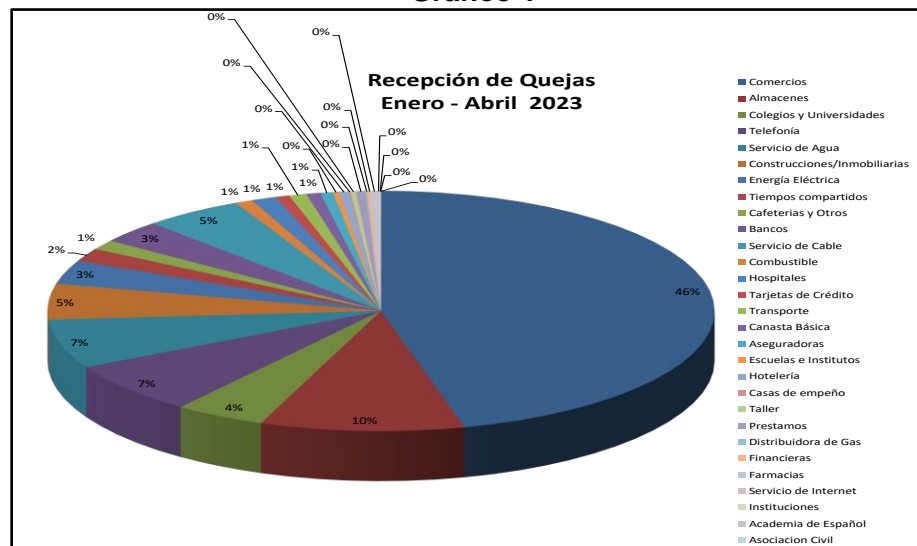
En lo que va del año, se han recibido 3,076 quejas; 2,693 en la Sede Central y 383 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 2
Recepción de quejas
Enero - Abril 2023

ACTIVIDAD	CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL ACUMULADO ENERO-ABRIL	PORCENTAJE
Comercios	1,176	238	1,414	46%
Almacenes	304	0	304	10%
Colegios y Universidades	120	15	135	4%
Telefonía	203	12	215	7%
Servicio de Agua	181	22	203	7%
Construcciones/Inmobiliarias	142	6	148	5%
Energía Eléctrica	46	52	98	3%
Tiempos compartidos	54	1	55	2%
Cafeterías y Otros	40	0	40	1%
Bancos	72	23	95	3%
Servicio de Cable	147	1	148	5%
Combustible	26	0	26	1%
Hospitales	36	1	37	1%
Tarjetas de Crédito	20	1	21	1%
Transporte	26	0	26	1%
Canasta Básica	21	0	21	1%
Aseguradoras	17	2	19	1%
Escuelas e Institutos	8	1	9	0%
Hotelería	14	0	14	0%
Casas de empeño	3	0	3	0%
Taller	8	0	8	0%
Prestamos	14	0	14	0%
Distribuidora de Gas	3	0	3	0%
Financieras	0	6	6	0%
Farmacias	8	0	8	0%
Servicio de Internet	2	2	4	0%
Instituciones	1	0	1	0%
Academia de Español	0	0	0	0%
Asociacion Civil	1	0	1	0%
TOTAL	2,693	383	3,076	100%

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

Gráfico 1





Documentación y Resolución de Quejas

En abril se documentaron 338 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 254 quejas y en Sedes Departamentales 84 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 3
Quejas Documentadas

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	254	84	338

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En lo que va del año, se han documentado 1,676 quejas; 1,293 en la Sede Central y 383 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

Cuadro 4
Quejas Documentadas
Enero – Abril 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Quejas Documentadas	1,293	383	1,676

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Sedes Departamentales

En abril se resolvieron 274 quejas: 48 por mediación y 226 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 200; y en las Sedes Departamentales 74. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,664 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro 5
Resolución de Quejas

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	SERVICIOS AL CONSUMIDOR	LEGAL	VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	25			23	48
Conciliaciones	120	53	2	51	226
	145	53	2	74	274
Asesorías y Consultas	1,664				1,664
Total	1,664				1,664

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales



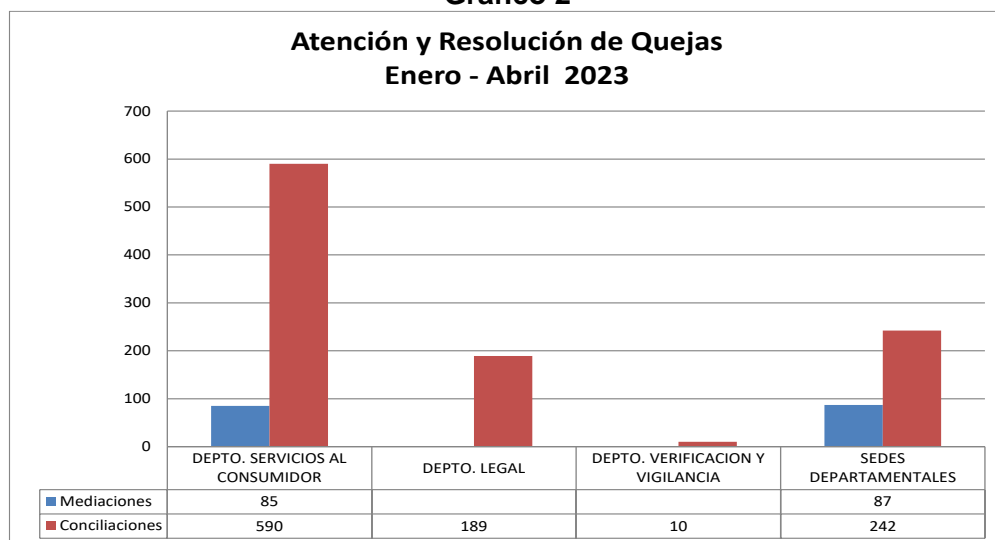
En lo que va del año 2023, se han resuelto 1,203 quejas; 172 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 1,031 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 874; y en las Sedes Departamentales 329. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 7,041 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 6
Resolución de Quejas
Enero – Abril 2023

ACTIVIDAD REALIZADA	SEDE CENTRAL			SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
	DEPTO. SERVICIOS AL CONSUMIDOR	DEPTO. LEGAL	DEPTO. VERIFICACION Y VIGILANCIA		
Mediaciones	85			87	172
Conciliaciones	590	189	10	242	1,031
Total	675	189	10	329	1,203
Asesorías y Consultas	7,041				7,041
TOTAL	7,041				7,041

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Gráfico 2



Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

Derivado de las intervenciones de las diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de cinco millones veinticuatro mil novecientos once quetzales con ochenta centavos (Q.5,024,911.80). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.3,775,560.03. y las Sedes Departamentales Q.1,249,351.77, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

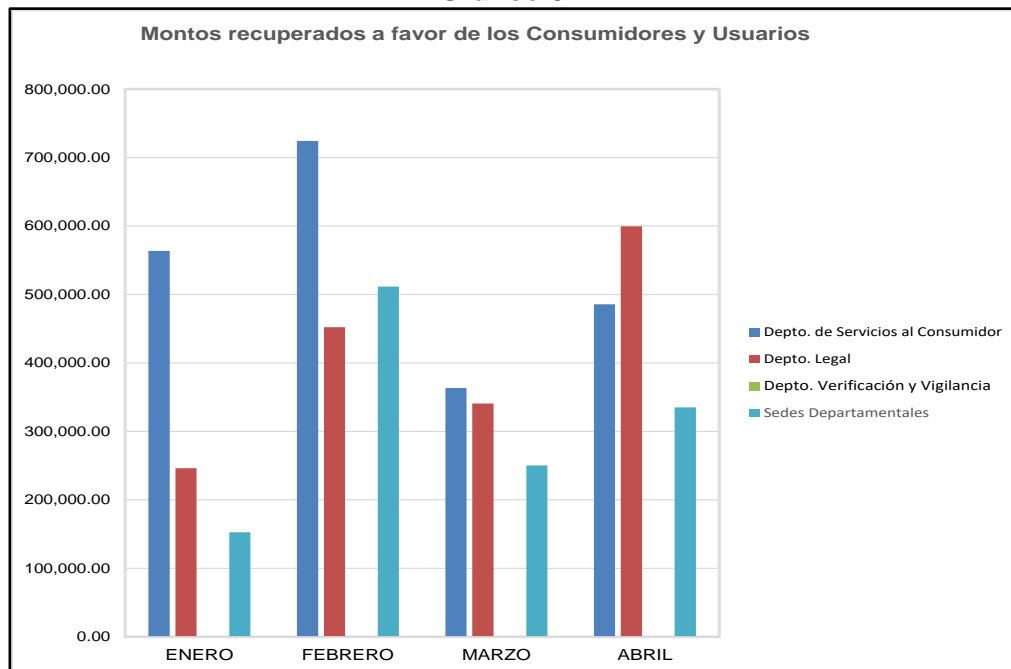


Cuadro 7
Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario

		Depto. de Servicios al Consumidor	Depto. Legal	Depto. Verificación y Vigilancia	Total Central	Sedes Departamentales	TOTAL
Enero							
	Reembolso monetario	184,756.39	144,199.50	0.00	328,955.89	65,179.03	394,134.92
	Restitución del Bien/Servicio	91,307.49	97,027.61	0.00	188,335.10	84,369.80	272,704.90
	Rescisión de contratos	287,602.40	5,000.00	0.00	292,602.40	2,995.00	295,597.40
	ENERO	563,666.28	246,227.11	0.00	809,893.39	152,543.83	962,437.22
Febrero							
	Reembolso monetario	558,564.91	124,858.28	0.00	683,423.19	102,312.46	785,735.65
	Restitución de bienes	115,018.88	280,325.29	0.00	395,344.17	406,248.69	801,592.86
	Rescisión de contratos	50,570.00	47,088.00	0.00	97,658.00	2,993.77	100,651.77
	FEBRERO	724,153.79	452,271.57	0.00	1,176,425.36	511,554.92	1,687,980.28
Marzo							
	Reembolso monetario	308,415.67	152,469.29	0.00	460,884.96	60,145.41	521,030.37
	Restitución de bienes	41,991.24	124,764.00	0.00	166,755.24	190,101.12	356,856.36
	Rescisión de contratos	12,870.00	63,499.74	0.00	76,369.74	0.00	76,369.74
	MARZO	363,276.91	340,733.03	0.00	704,009.94	250,246.53	954,256.47
Abril							
	Reembolso monetario	340,296.10	252,440.36	0.00	592,736.46	71,974.12	664,710.58
	Restitución de bienes	96,374.40	346,013.48	0.00	442,387.88	227,026.31	669,414.19
	Rescisión de contratos	49,000.00	1,107.00	0.00	50,107.00	36,006.06	86,113.06
	ABRIL	485,670.50	599,560.84	0.00	1,085,231.34	335,006.49	1,420,237.83
TOTAL		2,136,767.48	1,638,792.55	0.00	3,775,560.03	1,249,351.77	5,024,911.80

Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor, Jurídico, Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Gráfico 3





Personas capacitadas, Conferencias impartidas y material educativo-informativo distribuido

En abril, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 38 conferencias presenciales a: 1) A alumnos de escuelas de nivel primario (30); 2) A Municipalidad de San José Pinula (4 grupos); 3) A inquilinos del Comercial Meta mercado Mixco; 4) A colaboradores del Sanatorio Hermano Pedro; 5) A colaboradores de la empresa denominada Conectividad; 6) En el Foro para la transformación departamental de Escuintla; y 5 conferencias virtuales: 1) A personal de servicio al cliente del Centro Médico (4 grupos); y 2) A estudiantes de la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala; asistiendo 2,131 personas y se distribuyeron 12,222 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, se realizaron 36 conferencias, asistieron 1,111 personas y se distribuyeron 2,283 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliales, cuadrifoliales, guías del consumidor, entre otros.

Cuadro 8
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	43	36	79
Asistentes a conferencias	2,131	1,111	3,242
Material Distribuido	12,222	2,283	14,505

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

En lo que va del año, se han realizado 289 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 10,138 personas, asimismo, se distribuyeron 50,109 documentos de material educativo e informativo, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 9
Conferencias, Asistentes y Material Educativo-Informativo
Enero – Abril 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Presenciales / Virtuales	62	227	289
Asistentes a conferencias	3,428	6,710	10,138
Material Distribuido	38,473	11,636	50,109

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

En lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor y las sedes Departamentales no realizaron conferencias virtuales en materia de consumo, como se puede observar en el cuadro siguiente:



Cuadro 10
Conferencias Virtuales, y Asistentes

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	0	0	0
Participantes	0	0	0

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

En lo que va del año, se han realizado 3 conferencias virtuales a los consumidores y usuarios sobre Derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales, siendo el total de participantes de 226 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

Cuadro 11
Conferencias Virtuales y Asistentes
Enero – Abril 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Conferencias Virtuales	3	0	3
Participantes	226	0	226

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

Libros Autorizados y Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e Instrumentos de Medición y Pesaje

En abril se autorizaron 889 libros de quejas, 500 en la Sede Central y 389 en las Sedes Departamentales. Asimismo, se recibieron 59 expediente para autorización de Contratos de Adhesión, 26 en la Sede Central y 33 en las Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 201 expedientes, como se detalla a continuación.

Cuadro 12
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	500	389	889
Recepción de expedientes de Contratos de Adhesión	26	33	59
Recepción de expedientes de Instrumentos de Medición	201	0	201

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

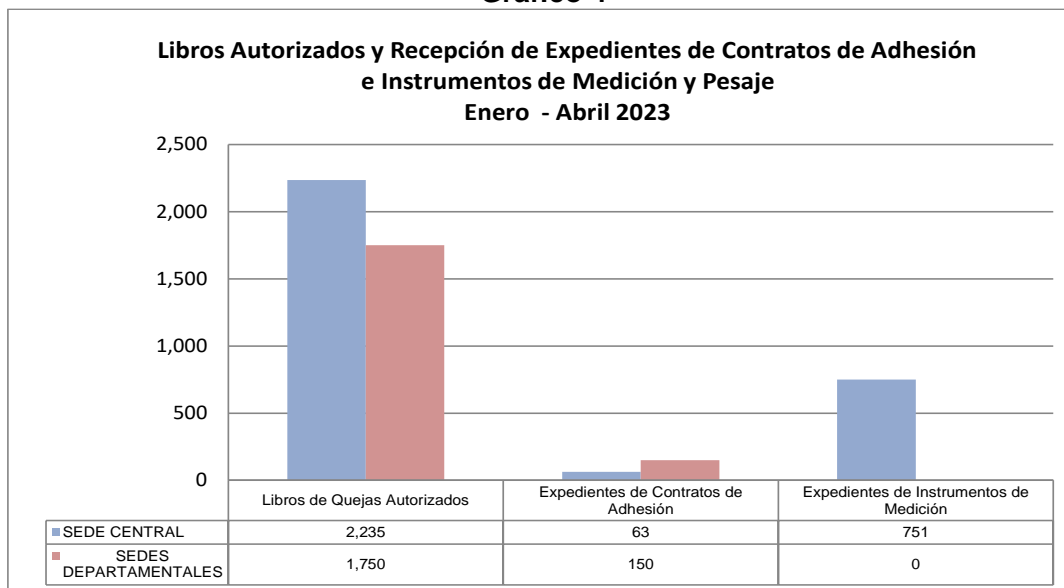
En lo que va del año, se han autorizado 3,985 libros de quejas; 2,235 en la Sede Central y 1,750 en las Sedes Departamentales, se han recibido 213 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 63 en la Sede Central y 150 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se han recibido 751 expedientes.

Cuadro 13
Libros Autorizados, Recepción de Expedientes de Contratos de Adhesión e
Instrumentos de Medición y Pesaje
Enero – Abril 2023

LINEAS DE TRABAJO	SEDE CENTRAL	SEDES DEPARTAMENTALES	TOTAL
Libros de Quejas Autorizados	2,235	1,750	3,985
Expedientes de Contratos de Adhesión	63	150	213
Expedientes de Instrumentos de Medición	751	0	751

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

Gráfico 4



Verificación y Vigilancia

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



Cuadro 14
Verificaciones

LÍNEAS DE TRABAJO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Tenencia del Libros de quejas	1,513	4,412
Exhibición de Precios	599	1,053
Etiquetado General de Productos	332	2,564
Instrumentos de Medición y Pesaje	0	0
Peso Exacto en Productos Empacados	269	744
Estaciones de Servicio (Combustibles) Plan Centinela	81	327
Plantas y Expendios de Gas	72	162
Publicidad Engañosa	3	131
Precios de Canasta Básica	1,279	5,068
Monitoreos de otros productos	724	2,771
Precios de Combustibles	591	2,701
Precios de Gas Propano	468	2,098
Colegios	36	156
Verificación de medidas preventivas de seguridad en venta de Fuegos Pirotécnicos	0	1,146

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia y Sedes Departamentales

Plan Centinela

En el marco de este plan, en abril se realizaron verificaciones como se indica a continuación:

Cuadro 15
Verificaciones Plan Centinela
Combustibles

MES	DEPARTAMENTOS VERIFICADOS	# DE GASOLINERAS	# SURTIDORES INMOVILIZADOS	# SURTIDORES DESINMOVILIZADOS	SURTIDORES VERIFICADOS	ESTACIONES SIN LIBRO DE QUEJAS	ESTACIONES CON EXHIBICIÓN DE PRECIOS
ENERO	GUATEMALA, QUICHE Y JUTIAPA	94	0	0	359	3	94
FEBRERO	GUATEMALA, SAN MARCOS, BAJA VERAPAZ Y JALAPA	106	0	0	896	2	106
MARZO	GUATEMALA Y ESCUINTLA	46	0	0	393	2	46
ABRIL	GUATEMALA, SACATEPEQUEZ, ESCUINTLA, QUICHE, ALTA VERAPAZ Y PETEN	81	5	4	637	6	81
TOTAL		327	5	4	2,285	13	327

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia



Cuadro 16
Verificaciones Plan Centinela
Plantas de Gas Propano

MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICION DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	CANTEL	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	MPGAS	0			X		X		
		QUETZALTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS ZETA	0			X		X		
	GUATEMALA	ZONA 12	1	GAS UNICO	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	0			X		X		
			1	TRINIDAD	0			X		X		
			1	GAS UNICO	0			X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	0			X		X		
ZONA 1 MXCO		1	TROPIGAS	0			X		X			
ZONA 4 MXCO	1	MAC GAS	0			X		X				
TOTAL			16									
FEBRERO	GUATEMALA	GUATEMALA	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
		SAN MIGUEL PETAPA	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	OEWAL	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
	CHIMALTENANGO	CHIMALTENANGO	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
		EL TEJAR	1	GAS CHIMALTECO	15	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
TOTAL			7									
MARZO	GUATEMALA	VILLA NUEVA	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
			1	LATIN GAS-DAGAS	20	X		X		X		
		ZONA 18	1	TROPIGAS	20	X		X		X		
	ESCUINTLA	ESCUINTLA	1	COSTA GAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	ZETA GAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	SANTA ROSA	1	ECOGAS	0			X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GASGO	0			X		X		
		SAN CRISTOBAL TONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	ZETA GAS	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MPGAS	0			X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	0			X		X		
			1	JEHOGAS	2	X		X		X		
		SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	10	X		X		X		
	SUCHITEPEQUEZ	MAZATENANGO	1	GAS CHIPO TROPIGAS	5	X		X		X		
		CUYOTENANGO	1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		SAN SEBASTIAN	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	TROPIGAS	2	X		X		X		
		AYUTLA	1	ZETA GAS	20	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	0			X		X		
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATIN GAS-DAGAS	0			X		X		
		ZACAPA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	ZETA GAS	13	X		X		X		
	CHIQUMULA	CHIQUMULA	1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
		QUETZALTEPEQUE	1	NUESTRO GAS	5	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	15	X		X		X		
			1	LATIN GAS-DAGAS	6	X		X		X		
	JUTIAPA	EL PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	12	X		X		X		
			1	ZETA GAS	6	X		X		X		
	TOTAL			33								



MES	PLANTAS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE PLANTAS VERIFICADAS	NOMBRE DE LA PLANTA	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ABRIL	GUATEMALA	VILLA CANALES	1	RAPIGAS	8	X		X		X		
			1	32 GAS	21	X		X		X		
		VILLA NUEVA	1	GAS ZETA	20	X		X		X		
			1	ORWAL	20	X		X		X		
		MIXCO	1	TROPIGAS	5	X		X		X		
			1	MACGAS	5	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	15	X		X		X		
			1	TOTAL GAS	0			X		X		
	SACATEPEQUEZ	SANTIAGO SACATEPEQUEZ	1	GAS MLPAS ALTAS	0			X		X		
			1	TROPIGAS	0			X		X		
	EL PROGRESO	SAN AGUSTIN AC.	1	LATINGAS	0			X		X		
	SANTA ROSA	BARBERENA	1	RAPIGAS	0			X		X		
			1	GASGO	2	X		X		X		
	TOTONICAPAN	TOTONICAPAN	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
	QUETZALTENANGO	SALCAJA	1	GAS ZETA	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	20	X		X		X		
		CANTEL	1	JEHO GAS	4	X		X			X	
			1	GAS CENTRO DE OCCIDENTE	20	X		X		X		
		CANTEL	1	GAS UNICO	20	X		X		X		
			1	MINIPLANTA SHALON	5	X		X		X		
		SUCHITEPEQUEZ	1	MIPGAS	6	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	8	X		X		X		
		RIO BRAVO	1	GAS CHIPO METROPOLITANO	6	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
	RETALHULEU	RETALHULEU	1	GAS ZETA	13	X		X		X		
			1	GAS ZETA	13	X		X		X		
	SAN MARCOS	AYUTLA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X		
			1	GAS ZETA	6	X		X		X		
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	LATIN GAS	0			X		X		
			1	ALTO GAS	4	X		X		X		
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	ZETA GAS	13	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	ENVASDORA DEL RIO	0			X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
		MORALES	1	GAS ZETA	7	X		X		X		
			1	GAS METROPOLITANO	11	X		X		X		
	ZACAPA	RIO HONDO	1	LATIN GAS	20	X		X		X		
			1	GAS ZETA	10	X		X		X		
	CHIQUEMULA	CHIQUEMULA	1	GAS METROPOLITANO	10	X		X		X		
			1	NUESTRO GAS	6	X		X		X		
	JALAPA	JALAPA	1	GAS METROPOLITANO	5	X		X		X		
	JUTIAPA	PROGRESO	1	GAS METROPOLITANO	9	X		X		X		
	TOTAL		42									

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Cuadro 17 Verificaciones Plan Centinela Expendios de Gas Propano

MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ENERO	SOLOLA	SOLOLA	1	ZETA EXPRESS EL BUEN SAMARITANO	0			X		X		
	GUATEMALA	FRAJANES	1	ZETA EXPRESS NUEVO AMANECER	0			X		X		
		ZONA 7	1	ZETA EXPRESS GENESIS	3	X		X		X		
			1	ZETA EXPRESS HELEN	3	X		X		X		
TOTAL			4									
FEBRERO	GUATEMALA	ZONA 11	1	DISTRIBUIDORA D Y M	3	X		X		X		
			1	GAS EXPRESS S Y L	3	X		X		X		
		ZONA 15	1	GAS LA CEIBA	0			X		X		
		ZONA 1	1	GAS GUADALUPE	0			X		X		
		ZONA 7	1	GAS ROSY	0			X		X		
		ZONA 11	1	GAS EXPRESS S Y L	0			X		X		
			1	FLASH GAS TROPIGAS	0			X		X		
TOTAL			7									



MES	EXPENDIOS DE GAS PROPANO					CUMPLE PESO		EXHIBICIÓN DE PRECIOS		SIN LIBRO DE QUEJAS		OBSERVACIONES	
	LUGAR	MUNICIPIO	No. DE EXPENDIOS VERIFICADOS	NOMBRE DEL EXPENDIO	CILINDROS VERIFICADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MARZO	GUATEMALA	MIXCO	1	RAPIDEX ZETA	3	X		X		X			
			1	GAS BETO TROPIGAS	2	X		X		X			
			1	DISTRIBUIDOA MANUEL Z	3	X		X		X			
			1	DISTRIBUIDORA GONZALEZ	3	X		X		X			
		ZONA 7	1	GAS PERIFERICO TROPIGAS	3	X		X		X			
			1	GAS HELEN ZETA									
	QUETZALTENANGO	SAN JUAN OSTUNCALCO	1	GAS EXPRESS GAMA	3	X		X		X			
	RETALHULEU	SAN SEBASTIAN	1	GAS EXPRESS SHEKINA	3	X		X		X			
			1	GAS ECONO METROPOLITANO	0			X		X			
		NUEVO SAN CARLOS	1	GAS EXPRESS LA COLINA	3	X		X		X			
			1	COMERCIAL ROCIO ZETA	3	X		X		X			
		RETALHULEU	1	GAS EBENEZER ZETA	3	X		X		X			
			1	GAS EXPRESS ROMEO	3	X		X		X			
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISCELANIA SANTA ANA	0			X		X			
			1	GAS EXPRESS NICOLLE	3	X		X		X			
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	GAS EXPRESS MARTITA	0			X		X			
	ZACAPA	ZACAPA	1	GAS LA BENDICION	0			X		X			
			1	GAS EXPRESS ARITA	0			X		X			
			1	VENTA DE GAS KENNY ALEJANDRA	3	X		X				X	
			1	DISTRIBUIDORA A&A	0			X				X	
			1	DISTRIBUIDORA DANIEL	4	X		X		X			
	JALAPA	JALAPA	1	T-3 GAS LAS MONJAS TROPIGAS	3	X		X		X			
		MONJAS	1	EXPENDIO LA BENDICION	3	X		X		X			
TOTAL			23										
ABRIL	GUATEMALA	SAN JOSE PINULA	1	DIST. DANY GAS ZETA	3	X		X		X			
			1	GAS EXPRESS SAN LUIS ZETA	3	X		X		X			
		ZONA 12	1	CONSUMO PROPIO	1					X			
		VILLA NUEVA	1	DIST. GAS EL CANCHE	3	X		X		X			
		ZONA 15	1	ZONA 15	0			X		X			
		ZONA 12	1	FUENTE GAS TROPIGAS	3	X		X		X			
		SAN MIGUEL PETAPA	1	GAS SHALOM ZETA	3	X		X		X			
			1	RIVERA DEL RIO TROPIGAS	3	X		X		X			
		1	EXPRESS EL MERCADO ZETA	3	X		X		X				
	SACATEPEQUEZ	ANTIGUA GUATEMALA	1	EXPRESS CH 37 ZETA	3	X		X		X			
	SANTA ROSA	CUILAPA	1	RAPIGAS LISETH ZETA	6	X		X		X			
			1	GAS EL AMIGO GAS ZETA	5	X		X		X			
		BARBERENA	1	GAS METROPOLITANO	0			X		X			
	RETALHULEU	SAN ANDRES VILLA SECA	1	GASOTO ZETA	3	X		X		X			
		EL ASINTAL	1	GAS XAB ZETA	0			X		X			
			1	EXPRESS LA COLONIA ZETA	3	X		X		X			
		NUEVO SAN CARLOS	1	LOS 3 MAZARIEGOS ZETA	3	X		X		X			
			1	EXPRESS ZETA LOS CRUZ	3	X		X				X	
	SAN MARCOS	TECUN UMAN	1	GAS EXPRESS MARY ZETA	3	X		X		X			
	HUEHUTENANGO	MALACATANCITO	1	MISC. STA ANA ZETA	0							X	
			1	GAS ZETA EXPRESS	0			X				X	
	QUICHE	SANTA CRUZ DEL QUICHE	1	EXPRESS MIKE ZETA	6	X		X				X	
	ALTA VERAPAZ	COBAN	1	EXPRESS CAAL ZETA	3	X		X				X	
		SAN PEDRO CARCHA	1	EXPRESS ST. DGO. ZETA	3	X		X			X		
	IZABAL	LIVINGSTON	1	MULTISERVICIOS SAGAS	3	X		X			X		
	ZACAPA	ZACAPA	1	EXPRESS ANITA ZETA	0			X		X			
			1	DISTRIBUIDORA A&A ZETA	3	X		X		X			
			1	EXPRESS ZC0007 ZETA	3	X		X		X			
			1	EXPRESS LA BENDICION	3	X		X		X			
1			GAS LA BENDICION ZETA	0			X		X				
TOTAL			30										

Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

Proceso Jurídico Sancionatorio

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

Cuadro 18
Sanciones Impuestas

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
INFRACCIONES A LA LEY		
Multa, por acta de verificación (tenencia libro de quejas, gas, gasolina, publicidad engañosa, servicios públicos, exhibición de precios, etc.)	3	4
Por quejas	20	35
Apercibimientos escritos/públicos	1	5
TOTAL	24	44

Fuente: Departamento Legal

En abril, los Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia emitieron resoluciones y dictámenes técnicos respectivamente, como se puede observar en el cuadro siguiente:

Cuadro 19
**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y
Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**

CONCEPTO	ABRIL	ACUMULADO ENERO-ABRIL
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión	55	182
Emisión de Dictámenes Técnicos	384	908
TOTAL	439	1,090

Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia