

DICIEMBRE 2024

#### Recepción de Quejas por Actividad Económica

Durante el mes se recibieron 1,081 quejas, correspondientes a diversas actividades económicas, de las quejas presentadas el 60% fueron por Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas; el 21% por actividades financieras y de seguros; el 6% por Información y Comunicaciones; y el 19% por otras actividades económicas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 1**

**Recepción de Quejas**



**1**

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

**2**

**Cuadro 2**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Diciembre 2024**



**3**

**Continuación**

**Recepción de Quejas**

**Enero – Diciembre 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Captación de Quejas

En diciembre se recibieron 1,081 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 1,009 quejas y en Sedes Departamentales 72 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 3**

**Captación de Quejas**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

**4**

En el año, se recibieron por los tres medios de captación que dispone la DIACO 10,528 quejas; 9,330 en la Sede Central y 1,198 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 4**

**Captación de Quejas**

**Enero – Diciembre 2024**



Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

#### Quejas Documentadas

En diciembre se documentaron 375 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de las cuales en Sede Central fueron documentadas 303 quejas y en Sedes Departamentales 72 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 5**

**Quejas Documentadas**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

En el año, se documentaron 6,743 quejas; 5,545 en la Sede Central y 1,198 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 6**

**Quejas Documentadas**

**Enero – Diciembre 2024**

 

 Fuente: Departamento de Servicios al Consumidor y Departamento de Coordinación de Sedes

**5**

#### Atención y Resolución de Quejas

En diciembre se resolvieron 5,428 quejas: 118 por mediación y 5,310 por conciliación, de las cuales en la Sede Central fueron 1,672; y en las Sedes Departamentales 3,756. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 678 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 7**

**Resolución de Quejas**



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

En el año, se resolvieron 9,666 quejas; 1,075 resueltas mediante operadores de Servicios Públicos y 8,591 por conciliación; de las cuales están resueltas en la Sede Central 4,826; y en las Sedes Departamentales 4,840. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 21,150 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 8**

**Resolución de Quejas**

**Enero – Diciembre 2024**



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

**6**

Debido a que la meta de la línea de trabajo, asesoría y consultas forma parte del Subproducto Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones, no se ingresó 7,132 asesorías brindadas, por haber alcanzado el 100% de la ejecución de la meta del Subproducto indicado.

**Gráfico 1**



#### Recepción de Quejas por Actividad Económica de la Unidad Protección de Servicios Financieros

En lo que respecta a la Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Número 2-2024, la cual entró en vigencia el 1 de septiembre del año en curso, en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, en el mes de diciembre del 2024, se recibieron 192 quejas, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 9**

**Recepción de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a diciembre, se han recibido 840 quejas, en la Sede Central 797 y en la Sedes Departamentales 43, como se detalla a continuación:

**7**

**Cuadro 10**

**Recepción de Quejas**

**Septiembre – Diciembre 2024**



#### Captación de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de diciembre se recibieron 192 quejas presentadas por los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, por los tres medios de captación de quejas que dispone la DIACO, de las cuales, en Sede Central, se recibieron 187 quejas y en Sedes Departamentales 5 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 11**

**Captación de Quejas**



 Fuente: Departamentos de Servicios al Consumidor y Coordinación de Sedes

En los meses de septiembre a diciembre, se recibieron por los tres medios de captación que dispone la DIACO 840 quejas; 797 en la Sede Central y 43 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**8**

**Cuadro 12**

**Captación de Quejas**

**Septiembre – Diciembre 2024**



#### Quejas Documentadas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros

Durante el mes de diciembre se documentaron 77 quejas por parte de los Consumidores y Usuarios de Tarjetas de Crédito, de las cuales en Sede Central fueron documentadas 72 quejas y en Sedes Departamentales 5 quejas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 13**

**Quejas Documentadas**



En los meses de septiembre a diciembre, se documentaron 453 quejas; 410 en la Sede Central y 43 en las Sedes Departamentales de la DIACO, como se detalla a continuación:

**Cuadro 14**

**Quejas Documentadas**

**Septiembre – Diciembre 2024**

####

**9**

#### Atención y Resolución de Quejas de la Unidad de Protección de Servicios Financieros y Asesorías

En diciembre se resolvieron 64 quejas, 17 por mediación y 47 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 255 personas, según se detalla en el cuadro siguiente:

**Cuadro 15**

**Resolución de Quejas y Asesorías**



En los meses de septiembre a diciembre, se resolvieron 92 quejas, 45 por mediación y 47 por conciliación. Asimismo, se brindaron asesorías y consultas a 1,430 consumidores y usuarios, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 16**

**Resolución de Quejas**

**Septiembre – Diciembre 2024**



**10**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**

En diciembre, derivado de las intervenciones de diferentes unidades de esta Dirección, se recuperaron a favor de los consumidores y usuarios, la cantidad de veintinueve millones ochocientos noventa y un mil setecientos cincuenta y siete quetzales con setenta y seis centavos (Q.29,891,757.76). El monto indicado, se desglosa de la siguiente manera: en la Sede Central Q.23,673,101.76 y las Sedes Departamentales Q.6,218,656.00, como se puede apreciar en el cuadro siguiente:

**Cuadro 17**

**Recuperaciones a favor del Consumidor y Usuario**



**11**



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

**Gráfico 2**



**12**

**Cuadro 18**

**Recuperaciones a favor de los Tarjetahabientes**



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

En diciembre, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor, realizó 1 conferencias presenciales a: 1) A mujeres emprendedoras del Municipio de San José Pinula, en el marco del Día de la No Violencia contra la Mujer, participando 249 personas, pero únicamente fue reportado 50 mujeres debido a que ya con ello se lograba alcanzar juntamente con la información de sedes el 100% de la meta institucional y se distribuyeron 6,600 documentos de material educativo e informativo, consistente en trifoliares, cuadrifoliares, guías del consumidor, entre otros.

En lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 46 conferencias sobre de los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios donde asistieron 1,500 personas, pero únicamente fueron reportados 3 conferencias, reportando la asistencia de 50 personas, ya que como se indicó anteriormente, se logró alcanzar el 100% de la meta institucional y se distribuyó 6,600 documentos de material educativo e informativo, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**13**

**Cuadro 19**

**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**



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

En el año, se realizaron 567 conferencias de los Derechos de los Consumidores y Obligaciones de los Proveedores, siendo el total de asistentes de 24,249 personas, asimismo, se distribuyeron 105,035 documentos de material educativo e informativo como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 20**

**Conferencias Presenciales, Asistentes y Material Educativo-Informativo**

**Enero – Diciembre 2024**

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

No se reportó 43 conferencias y 1,904 personas capacitadas, debido a que se logró alcanzar el 100% de la meta de Subproducto Consumidores y usuarios capacitados sobre derechos y obligaciones.

En diciembre, en lo que se refiere a las conferencias impartidas de manera virtual, el Departamento de Promoción y Asesoría al Consumidor y Proveedor no realizó conferencias, en lo que respecta a las Sedes Departamentales, realizaron 6 conferencias virtuales en materia de consumo participando 347 personas, pero únicamente fueron reportadas 3 conferencias, con la participación de 186 personas, ya que con la información reportada se alcanzó el 100% de la meta institucional, como se puede observar en el cuadro siguiente:

**14**

**Cuadro 21**

**Conferencias Virtuales y Participantes**



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

En el año, se realizaron 43 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 4,320 personas, como puede observarse en el cuadro siguiente:

**Cuadro 22**

**Conferencias Virtuales y Participantes**

**Enero – Diciembre 2024**

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

No se reportó 161 personas informadas, debido a que se logró alcanzar el 100% de la meta del Subproducto Consumidores y usuarios informados sobre derechos y obligaciones en materia de consumo a través de plataformas digitales.

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

En diciembre se autorizaron 1,079 libros de quejas, 659 en la Sede Central y 420 en las Sedes Departamentales, quedando pendiente de reportar 237 libros de quejas, debido a que se alcanzó la meta institucional. Asimismo, se recibieron 24 expedientes para autorización de Contratos de Adhesión, 9 en la Sede Central y 15 en la Sedes Departamentales. En cuanto a expedientes de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 198 expedientes, como se detalla a continuación.

**15**

**Cuadro 23**

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



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

En el año, se autorizaron 10,593 libros de quejas; 6,003 en la Sede Central y 4,590 en las Sedes Departamentales, asimismo, se recibieron 599 expedientes para la autorización de Contratos de Adhesión; 258 en la Sede Central y 341 en las Sedes Departamentales; en lo que respecta a expedientes para autorización de Instrumentos de Medición y Pesaje, se recibieron 2,402 expedientes.

**Cuadro 24**

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

**Enero – Diciembre 2024**



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

**Gráfico 3**



**16**

#### Verificación y Vigilancia

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

**Cuadro 25**

**Verificaciones**



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

#### Plan Centinela

En el marco de este plan, en diciembre fue reportada información de noviembre, ya que fue aprobada la modificación de metas del Subproducto Supervisión a proveedores que comercializan combustibles y gas propano (GLP) en cumplimiento del Plan Centinela, quedando pendiente de reportar en el POA la información de Diciembre, el cual fue de 76 eventos, debido a que con la información del mes de noviembre fue alcanzada la meta institucional, como se indica a continuación:

**17**

**Cuadro 26**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Combustibles**



 Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**18**

**Cuadro 27**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Plantas de Gas Propano**



**19**



**20**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**21**

**Cuadro 28**

**Verificaciones Plan Centinela**

**Expendios de Gas Propano**



Fuente: Departamento de Verificación y Vigilancia

**22**

**Proceso Jurídico Sancionatorio**

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

**Cuadro 29**

**Sanciones Impuestas**



Fuente: Departamento Legal

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

**Cuadro 30**

**Resoluciones de Aprobación de Contratos de Adhesión y**

**Dictámenes Técnicos de Instrumentos de Medición y Pesaje**



 Fuente: Departamentos Legal y Verificación y Vigilancia

**23**