



PpR
Presupuesto
por Resultados

MISIÓN: Precautelamos los Derechos de LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIOS, promoviendo la formalización del mercado, el consumo sostenible, soluciones innovadoras con alta participación ciudadana por medio de lineamientos e instrumentos que impulsen la igualdad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

VISIÓN: Ser una institución respetada en el ejercicio de su rectoría en materia de Defensa del Consumidor y el Usuario, reconocida como articuladora eficiente entre los actores nacionales e internacionales en materia de Consumo Sostenible, promotora del equilibrio de las relaciones de consumo y el desarrollo sostenible del país.

Asunción, 01 de febrero de 2024

Nota SDCU N° 64/2024

Señor Ministro

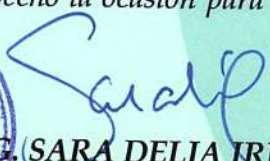
Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en el marco del Decreto N° 8.759/2023, "Anexo A", Art.: 298 "Proceso de Control y Evaluación Presupuestaria", inciso 1.b) Informe de Cierre, que establece: "Los OEE deberán elaborar y presentar en forma anual, un único informe, denominado Balance Anual de Gestión Pública (BAGP), según formato establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas.

En tal sentido, la Entidad 23 - 26 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) cumple en remitir los siguientes informes:

- Balance Anual de Gestión Pública (BAGP 2.023)
- PRIEVA12: Informe de Control y Evaluación Resumido - Año 2.023.
- PPR: Avance de Indicadores - Año 2.023

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludar a S.E., con mi más distinguida consideración.




ABC. SARA DELIA IRÚN SOSA
Secretaria

A Su Excelencia
Don CARLOS FERNANDEZ VALDOVINOS, Ministro
Ministerio de Economía y Finanzas
E. _____ S. _____ D. _____



SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

AÑO 2023

ÍNDICE

Contenido

SIGLAS.....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
PRESENTACIÓN.....	5
I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD.....	6
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes.....	6
II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	8
II.1 Logros alcanzados por la Entidad.....	8
II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad.....	12
➤ Atención al Consumidor.....	12
➤ Inspecciones de Locales Comerciales.....	12
➤ Capacitaciones.....	15
III DESAFÍO FUTURO.....	18
ANEXO I.....	19
➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática Presupuestaria.....	19
ANEXO II.....	29
➤ Recursos Humanos.....	29

SIGLAS

ABAFI: Asociación de Bancos y Financieras.

CT7: Comité Técnico N° 7. 0.

FIAGC: Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor.

INE: Instituto Nacional de Estadísticas.

MERCOSUR: Mercado Común del Sur.

MIC: Ministerio de Industria y Comercio.

PAC: Plan Anual de Contratación.

POI: Plan Operativo Institucional.

SEDECO: Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.

SENATUR: Secretaría Nacional de Turismo.

SISEN: Sistema Estadístico Nacional.

SNIPC: Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

WWF: World Wildlife Fund (Fondo Mundial para la Naturaleza).

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Capacitación:** Promueve la realización de talleres, charlas y difusión permanente en materia de consumo, marco de la Ley N° 1.334/98 y sus reglamentaciones.
- **Casos Ingresados:** Representan causas admitidas correspondientes a reclamos, denuncias y resoluciones que se recurren al Tribunal de Cuentas.
- **Comité Técnico 7 “De Defensa del Consumidor del MERCOSUR”:** Es un Comité Técnico que encara las áreas de trabajo relacionadas a la protección del consumidor en donde se elaboran propuestas que se elevan a la Comisión de Comercio del MERCOSUR el cual es uno de los tres órganos decisorios del MERCOSUR; responsable directo de velar por la unión.
- **Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor:** Promueve la cooperación entre las agencias gubernamentales de protección al consumidor de Iberoamérica, a través del intercambio de información y experiencias en torno a temas de interés común, a fin de actuar con mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo y mejoramiento de las políticas públicas de protección al consumidor de sus respectivos países, así como de establecer mecanismos de coordinación y colaboración institucional entre sus miembros.
- **Inspecciones:** consiste en sensibilizar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de defensa del consumidor y el usuario, dispone la verificación y fiscalización a proveedores de bienes y servicios.
- **Registro de Proveedores (Infractores):** Es un listado de proveedores que fueron sancionados por haber incurrido en infracción a la Ley N° 1.334/94 (modificaciones y reglamentaciones) a los efectos estadísticos y para determinar posibles casos de reincidencia por parte de los mismos.
- **Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor:** Brinda a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de las relaciones de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1.334/1.998 “De Defensa del Consumidor y el Usuario” a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores responsables y proveedores comprometidos.



Abg. Sara Delia Irina Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

PRESENTACIÓN

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), es una entidad autárquica y descentralizada, creada por Ley N° 4.974/2013. Actúa como autoridad de aplicación nacional de la Ley de Defensa del Consumidor y del Usuario, así como de las demás normativas que rigen en materia de derechos del consumidor.

Las instituciones públicas o privadas legalmente reconocidas, sean departamentales o municipales, podrán actuar como autoridad de aplicación a nivel local, previo convenio con la SEDECO, a través del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC) (Decreto N° 20.572/2003).

Las relaciones entre la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) con el Poder Ejecutivo, son mantenidas a través del Ministerio de Industria y Comercio (MIC).

Para sus operaciones podrá establecer vínculos directos con las demás dependencias gubernativas y con el sector privado.

Es importante mencionar que las directrices para la protección del Consumidor fueron aprobadas por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución N° 39/248, de 16 de abril de 1985, ampliadas posteriormente por el Consejo Económico y Social en su Resolución N° 1999/7, de 26 de julio de 1999, revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su Resolución 70/186, de 22 de diciembre de 2015, y cuyo principal objetivo se basa en la "Consideración de los intereses y necesidades de los consumidores de todos los países, y particularmente de los países en desarrollo reconociendo que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a la capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación; y teniendo en cuenta que los consumidores deben tener el derecho de acceso a productos que no sean peligrosos".

Las necesidades legítimas que las directrices procuran atender son las siguientes: El acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales; la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja; la protección de los consumidores frente a los riesgos para su salud y su seguridad; la promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores; el acceso de los consumidores a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundadas conforme a los deseos y necesidades de cada cual; la educación del consumidor; la disponibilidad para el consumidor de medios efectivos de solución de controversias y de compensación; la libertad de constituir grupos u otras organizaciones pertinentes de consumidores; la promoción de modalidades de consumo sostenible; un grado de protección para los consumidores que recurran al comercio electrónico que no sea inferior al otorgado en otras formas de comercio; la protección de la privacidad del consumidor y la libre circulación de información a nivel mundial.




Abg. Sara Della Trín Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD

I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes

Misión Institucional

Precautelamos los Derechos de LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIOS, promoviendo la formalización del mercado, el consumo sostenible, soluciones innovadoras con alta participación ciudadana por medio de lineamientos e instrumentos que impulsen la igualdad y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

Visión Institucional

Ser una institución respetada en el ejercicio de su rectoría en materia de Defensa del Consumidor y el Usuario, reconocida como articuladora eficiente entre los actores nacionales e internacionales en materia de Consumo Sostenible, promotora del equilibrio de las relaciones de consumo y el desarrollo sostenible del país.

Valores Institucionales

- Probidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Tolerancia
- Compromiso
- Solidaridad
- Transparencia
- Eficiencia

Análisis del Sector donde interviene la Entidad

La SEDECO pretende equilibrar la dispar relación de fuerzas que implica la concurrencia de consumidores y proveedores en un mercado libre. Es así que, partiendo del presupuesto de la debilidad del consumidor, contempla una serie de soluciones normativas tendientes a mitigar su situación de debilidad y corregir las desviaciones y abusos en las relaciones jurídicas de consumo.

La voraz necesidad de los proveedores por colocar sus productos y servicios en el mercado en la forma más rápida y rentable posible hace que los comercialicen sin evaluar debidamente si sus condiciones y la metodología de comercialización utilizada es ajustada a las normas que regulan esa actividad o muchas veces calculan premeditadamente el costo-beneficio que implica obedecer o desobedecer esas normas y optan por infringirlas.

La situación de los consumidores y usuarios de la Población se caracterizó por la creciente demanda teniendo en cuenta la información a través de programas de educación y de medios masivos de comunicación, y de otros mecanismos disponibles.

Así también se utilizaron gran parte de los recursos humanos y financieros para asistir promoviendo la formalización del Mercado.

Rol Estratégico de la Entidad

La SEDECO tiene como principal función la de velar por la aplicación en el ámbito nacional de la Ley de defensa del consumidor y el usuario y de las demás Leyes y Reglamentos que rigen la materia.

Así también articula acciones entre el sector público y privado a fin de potenciar el ejercicio de los derechos básicos del consumidor.

En el marco de los objetivos establecidos en las Políticas Públicas del Gobierno, La SEDECO se encuentra enmarcado dentro de la política institucional, que apunta a fortalecer las instituciones del Estado para mejorar la articulación de las políticas públicas y promoverá una gestión de calidad para mejorar la entrega de servicios públicos con eficiencia, eficacia y transparencia.

En la actualidad la SEDECO se encuentra enmarcada en el **Plan Nacional de Desarrollo 2030: Formalizar las actividades económicas de los diferentes sectores.**

El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC)

Establecido en el Decreto N° 20.572/2003, está conformado por la SEDECO en su calidad de Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley N° 1334/1998 y por las Municipalidades que por adhesión voluntaria deseen integrarlo como Autoridades Locales de Aplicación de la Ley N° 1334/1998. Adicionalmente podrán formar parte del SNIPC como entes cooperantes, las asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y los gremios empresariales que voluntariamente desean adherirse. Con esto, la SEDECO busca potencializar su alcance nacional mediante la firma de convenios de adhesión.



II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

II.1 Logros alcanzados por la Entidad

Convenios firmados, lanzamientos y reuniones de trabajo.

- Firma de convenio marco de cooperación interinstitucional entre la SEDECO y la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Asunción - Facultad de Derecho y Ciencias Sociales UNA - Universidad Nacional de Asunción. Han suscripto el documento, la Decana de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Asunción Dra. Miryam Peña y la Secretaria Ejecutiva del Consumidor Abg. Sara Irún Sosa.
- Con el objetivo de fortalecer el procesamiento de datos de consultas, reclamos y demás registros administrativos, autoridades de la SEDECO y del Instituto Nacional de Estadística -INE se reunieron a fin de establecer un plan de trabajo. En dicha reunión participaron la Secretaria Ejecutiva Sara Irún y el Director de Capacitación y Comunicación Rodrigo Recalde, en tanto, por parte del INE, el Director Nacional, Iván Ojeda y Óscar Barrios, Director General de Innovación Estadística.
- Con el objetivo de fortalecer las actuaciones en resguardo de los consumidores turistas, en atención a la temporada de vacaciones, la SEDECO y la SENATUR establecieron acciones en común. En la reunión participaron la Secretaria Ejecutiva Sara Irún y equipo de trabajo, en tanto, por parte de la SENATUR, la Ministra Secretaria Ejecutiva Angie Duarte de Melillo, el asesor jurídico Abg. Juan Heinichen y la Directora Gral. de Gestión Turística Carmen Silva.
- La SEDECO participó del lanzamiento del Portal Geoestadístico del Paraguay y los Resultados Finales del IV Censo Indígena 2022, del Instituto Nacional de Estadística - Paraguay, en el marco del foro del Sistema Estadístico Nacional (SISEN). Del acto participaron la Abg. Sara Irún, Secretaria Ejecutiva de la SEDECO, el Econ. Iván Ojeda, Director Nacional del INE; representantes de SISEN, también de Ministerios, Secretarías entre otras instituciones.
- La SEDECO continuó con las reuniones entre actores claves del rubro Servicios Financieros y Seguros, específicamente con la Cámara de Empresas Crediticias – CRECER. Participaron de la reunión la Secretaria Ejecutiva Abg. Sara Irún y equipo de trabajo, en tanto, por parte de CRECER estuvieron: Pedro Espínola, Presidente; Gustavo Díaz Vicepresidente y el asesor jurídico de la cámara Stephan Vysokolán.
- La SEDECO participó del lanzamiento de la primera "Isla de Consumo Responsable" del país, que está diseñada pensando en el consumidor que busca hacer compras sostenibles, esta es una iniciativa de la WWF Paraguay y su compromiso con la sostenibilidad y la producción local. Del acto participaron la Abg. Sara Irún, Secretaria Ejecutiva de la SEDECO, representantes de WWF – Paraguay, productores, comerciantes y público en general.
- La SEDECO y la Asociación de Bancos y Financieras (ABAFI) se reunieron a fin de abordar la problemática de los Servicios Financieros y Seguros, que fue el mayor rubro reclamado en todo el primer semestre 2023. De la reunión participaron la Secretaria Ejecutiva Abg. Sara Irún y equipo de



trabajo, en tanto, por parte de la ABAFI estuvieron la Sra. Mónica Fadul, Blanca Brítez y Enrique Bendaña.

- Participación en la Reunión del Comité Técnico N°7 CT7 y Reunión Bilateral con la delegación del Brasil celebrado en la ciudad de Montevideo, Uruguay del 15 al 18 de noviembre de 2023.
- Participación de la Semana de Protección de los Consumidores en Iberoamérica - XIII Foro Internacional de Protección al Consumidor – FIAGC COMPAL; XVII Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor – FIAGC y la X Reunión Ordinaria Anual de la Red de Consumo Seguro y Salud – RCSS OEA; Taller Internacional sobre Seguridad de los Productos en las Américas del 01 al 05 de noviembre de 2023.
- Participación en el acto de firma de Convenio entre la SEDECO y la Municipalidad de Ñemby en el marco del SNIPC, con el fin de habilitar la Oficina Municipal de Protección al Consumidor en dicho municipio.
- Participación en el lanzamiento oficial del video sobre "Buenas prácticas de uso racional de la energía y eficiencia energética", en el marco del Proyecto de Cooperación PTB - MERCOSUR, y el trabajo conjunto del MIC, INTN y SEDECO.
- Se realizó una visita educativa de los alumnos del Col. Nac. E.M.D Juan R. Dahlquist., el secretario recibió la visita de estudiantes del Primer Año de Educación Media, de la asignatura de Formación Ética y Ciudadana del Col. Nac. E.M.D. Juan Ramon Dahlquist con acompañamiento de la Prof. Encargada Fátima Ferreira.
- Participación en el segundo Foro Nacional del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC), evento realizado en formato virtual en la plataforma Zoom y transmitido en tiempo real en la cuenta de Facebook "SEDECO Paraguay"
- Participación de la VII Asamblea del Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de Protección al Consumidor de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) celebrado en Ginebra, Suiza del lunes 03 al martes 04 de julio.
- Participación en reuniones del Comité Técnico N° 7 "Defensa del Consumidor (CT N°7), convocada por la Presidencia Pro Tempore de Argentina (PPTA) realizadas en los meses de marzo, abril, mayo y junio 2023.
- Participación en reuniones virtuales de la Comisión de Comercio del Mercosur (CCM) marzo, abril mayo y junio 2023.
- Organización de la Correcaminata "Dejando huellas de consumo sostenible", realizada el 12/03/2023, para celebrar el Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Suscripción de convenios Marcos de Cooperación con la asociación de Agentes de Seguros del Paraguay - AASP llevado a cabo en el mes de mayo 2023.

- Participación en el conversatorio sobre “La protección de las y los consumidores frente al sobreendeudamiento”, organizado por el Comité Técnico N° 7 del MERCOSUR (CT7) en conjunto con el foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC)

Actividad 2 - Servicios Informáticos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario

Principales gestiones realizadas y logros alcanzados:

Se ha elaborado y diseñado el plan de capacitaciones a consumidores, usuarios, proveedores y público en general según Resoluciones SDCU N° 230 y N° 966 del 2023, adicionalmente se aprobó el formulario digital de inscripción, mecanismo que cuenta la SEDECO para el cumplimiento de lo dispuesto en su normativa sobre la “Difusión de los derechos y deberes como también realizar acciones de información y educación al consumidor” establecido en la Ley N° 4.974/2013 “De la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario”.

Esta herramienta permitió a los consumidores, proveedores y público en general de Paraguay y al mundo acceder a las presentaciones en tiempo real, con la posibilidad de obtener certificados digitales de participación, las transmisiones se realizan en vivo por el Facebook Live.

Educación al Consumidor:

Con la implementación del formulario digital de inscripción para participar de las capacitaciones virtuales (enlace: <https://forms.gle/6DqnwL5fr6m7g9KYA>) se ha logrado la obtención de informaciones como: nombre y apellido, correo electrónico, nivel educativo (escolar básica, media, superior, otro), si es un consumidor o proveedor, si es un proveedor, a la opción para identificar a que rubro pertenece y el registro único de contribuyente, género, edad, ciudad y país, datos importantes de consumidores y/o proveedores que participan de las jornadas. Además, se ha incorporado un campo de comentarios y sugerencias, permitiendo un mayor acercamiento con los participantes y una herramienta de mejora del proceso.

Recall o Alerta de Productos:

En el marco a lo dispuesto en el Art. 34° de la Ley N° 1334/1998 y el Decreto N° 3039/2019 “Por el cual se incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Resolución del Grupo Mercado Común del MERCOSUR N° 04/2017, “Procedimiento sobre alerta y retiro de productos y servicios considerados potencialmente nocivos o peligrosos en el MERCOSUR”, se realizó el procesamiento de la información reportada por los distintos proveedores que informan sobre campañas de seguridad de productos, en ese sentido, se elaboró flyers informando a la ciudadanía del evento, así también se cargan los documentos enviados por los proveedores en la sección de “Alertas de Productos” del portal oficial de la SEDECO. Ver enlace: <https://www.sedeco.gov.py/index.php/publicaciones/recall-2>, de igual manera estas informaciones son notificadas al Sistema Interamericano de Alertas Rápidas – SIAR Ver enlace: <https://siar.sic.gov.co/siar/#/acercaSIAR>

Actividad 3 – Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario

Principales gestiones realizadas y logros alcanzados:

Se ha logrado realizar 1059 (mil cincuenta y nueve) audiencias conciliatorias. En la etapa de mediación se han llegado a 154 acuerdo conciliatorios entre consumidores usuarios y proveedores, lo cual satisface los

requerimientos en cuanto a la protección al consumidor. Con relación al valor cuantía del segundo semestre el mismo asciende a Gs. 2.494.017.937 (dos mil cuatrocientos noventa y cuatro millones diecisiete mil novecientos treinta y siete guaraníes).

En la actualidad se han fortalecido los procedimientos para el tratamiento de los reclamos ingresados logrando de esa manera aumentar la cantidad de audiencias conciliatorias y de esa forma llegar a más consumidores y usuarios, se ha logrado tener al día, en tiempo real, los expedientes de reclamos ingresados, así como la respuesta a las consultas de consumidores y usuarios ingresadas.

Además, se logró visitar a proveedores del interior, como en el departamento de Itapúa, Cordillera, Caaguazú, Alto Paraná y San Pedro. Así también se realizaron, en la capital y ciudades del departamento Central el monitoreo de precios de la "Canasta Básica Familiar" en los supermercados, así también el monitoreo de precios de repelentes de mosquitos, en el marco de prevención del dengue. Estos monitoreos son publicados en la web institucional, individualizando nombres y ubicación real de cada proveedor monitoreado a fin de proporcionar a los consumidores y usuarios la información necesaria con el propósito de garantizarles el goce de la libre elección y al mismo tiempo controlar el mercado, garantizando la competencia y la calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Vigilancia del mercado en resguardo de los derechos de los consumidores y usuarios.

Monitoreos de precios al consumidor final (Canasta Familiar – Repelentes – Combustibles – Estaciones de servicio – cemento portland).

Durante el año 2023 se realizaron de forma semanal y son publicados en los medios oficiales de comunicación de la SEDECO (Portal Web y RRSS) los monitoreos de precios de: Canasta Básica Familiar (48) y Repelentes (29), adicionalmente se han realizado monitoreo de precios a (28) emblemas de Estaciones de Servicios de la Capital y el departamento Central, ampliamos este trabajo a los departamentos de Cordillera, Caaguazú y Alto Paraná. En el marco de los Monitoreos de Precios se logró visitar a 113 proveedores.

Es importante destacar que en todos los locales comerciales (proveedores) visitados en carácter de fiscalización y verificación se deja adherida una calcomanía seriada, en la que consta de la visita, lema institucional y los contactos de reclamos, como también de dos códigos QR para acceso a los formularios de reclamos y consultas a la SEDECO de parte de cualquier interesado. Este aporte resulta de suma importancia ya que contribuye a la transparencia e información pública y facilita el acceso a los servicios que ofrece la institución de manera totalmente gratuita a todos los ciudadanos, proporcionando los medios previstos para la atención de los reclamos o consultas de parte de los Consumidores y Usuarios.

En cuanto a los sumarios administrativos la cantidad de expedientes finiquitados reflejan la productividad, es crucial destacar la abrumadora afluencia de consumidores y usuarios a esta institución en busca de soluciones a los constantes abusos e infracciones por parte de los proveedores. A su vez, es importante señalar que este año debido al cambio de gobierno, esto implica una serie de modificaciones y ajustes en la aplicación de criterios jurídicos, lo que fundamenta la disminución en la cantidad de resoluciones finales notificadas, debido a las adaptaciones de los nuevos lineamientos y de las políticas gubernamentales. En este periodo de transición, la eficiencia puede verse afectada en términos de emisión de resoluciones, pero se espera que, una vez completada la adaptación a los cambios, se recupere su capacidad plena para gestionar los expedientes de manera eficaz y oportuna.

II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad

➤ Atención al Consumidor

Servicios de Atención al Consumidor y el Usuario - Por Mes														
Mes	Recibidos					Atendidos								% de Atención
	Consultas	Reclamos	Denuncias	Oficio	Total	Consultas	Reclamos	Denuncias	Oficio	Sub-total	Reportes de Informe Mensuales (SNIPC)	Remedios o recursos Procesados (hasta 14)	Total	
Enero	310	113	16	3	644	303	100	16	6	634	0	0	634	98%
Febrero	273	89	14	11	384	270	87	6	19	382	0	0	382	99%
Marzo	473	172	29	12	677	473	188	19	16	638	0	0	618	91%
Abril	428	87	18	17	548	428	100	57	11	597	0	0	597	109%
Mayo	306	81	11	5	633	306	110	27	13	681	0	0	681	108%
Junio	678	85	18	5	794	678	81	22	13	807	0	0	807	101%
Julio	697	82	15	6	800	697	81	32	15	828	0	0	828	104%
Agosto	728	124	33	3	894	728	80	54	24	894	0	0	894	101%
Septiembre	735	76	16	9	836	735	120	38	15	908	0	0	908	108%
Octubre	802	86	18	2	919	779	73	12	16	876	0	0	876	95%
Noviembre	779	134	26	6	925	779	87	18	2	869	0	0	869	94%
Diciembre	684	85	23	2	804	684	71	6	2	763	0	0	763	95%
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	38	114%
Total	7277	1246	249	81	8853	7250	1160	296	148	8854	0	38	8892	100%

➤ Inspecciones de Locales Comerciales

VERIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN			
Inspección de Locales Comerciales			
Rubro	Departamento	Cantidad Verificaciones	Cantidad Fiscalizaciones
Agencia de Viaje	Capital	0	1
Automotores	Capital	1	0
Bancos, Financieras, Casade Crédito, Casas de Cambio	Capital	1	3
	Central	1	1
Electrodomésticos	Capital	8	3
	Central	4	0
Cooperativas	Central	0	1
Cotillón y Bazar	Central	0	1
Celulares y Electrónica	Capital	0	3
	Itapúa	1	0
Estaciones de Servicio	Alto Paraná	1	12
	Canguazú	0	14
	Capital	0	27
	Central	3	50



	Cordillera	4	13
	Itapúa	1	11
	San Pedro	4	15
Fábrica de Aceite	Central	0	1
Farmacias	Capital	4	18
	Central	0	7
Locales Gastronómicos	Capital	0	1
Inmobiliarias	Capital	1	0
Minimercados	Capital	0	5
	Central	2	11
Movilidad, Herramientas, Repuestos, Motocicletas	Capital	1	0
	Central	0	0
Ropas Usadas	Central	1	0
Servicio de Estacionamiento	Central	0	1
Servicios de Giros de Dinero (Nacional e Internacional)	Capital	0	2
Servicio de Transporte Privado - Plataformas	Capital	1	0
Servicio Técnico de Electrónica	Capital	0	1
Sommiers	Capital	0	1
Supermercado	Caaguazú	1	0
	Capital	0	3
	Central	0	5
	Cordillera	0	2
	San Pedro	0	1
Telefonía Móvil, Servicio de Internet y Televisión	Capital	0	1
Repuestos motos	Central	0	1
Sub-Total		40	216
Total		256	



Abg. Sara Delia Irujo Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

MONITOREO DE PRECIOS		
Inspección de Locales Comerciales		
Rubro	Departamento	Cantidad de Monitoreo de Precios realizados
Canasta Básica Familiar	Central	27
	Capital	21
Repelentes	Capital	13
	Central	16
Estaciones de Servicio	Capital	12
	Central	12
	Caaguazú	1
	Alto Paraná	1
	Cordillera	1
	San Pedro	1
Cemento Portland	Capital	4
	Central	4
Total		113

Fiscalización/verificación	256
Monitoreo de precios	113
Total General	369



Abg. Sara Delia Irún Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

➤ **Capacitaciones**

Capacitaciones 2023								
Nº	Rubro / Tema	Departamento	Mes de Realización	Tipo de Capacitación	Cantidad de beneficiarios		Proveedores (Nacional + Extranjeros)	Total General
					Mujeres	Hombres		
1	Correcaminata Tercera Edición "Dejando Huellas de Consumo Sostenible"	Capital	MARZO	Correcaminata	197	303	0	500
2	Garantizar la adecuada información a Consumidores – Experiencias de Brasil en Eficiencia Energética	VIRTUAL	ABRIL	Webinar	32	20	23	75
3	Resguardo de los intereses económicos de los Consumidores- Consejos para evitar fraudes financieros.	VIRTUAL	ABRIL	Webinar	50	31	10	91
4	Finanzas familiares para beneficio de los consumidores.	VIRTUAL	MAYO	Webinar	92	43	10	145
5	Economía Circular - La importancia del reciclado.	VIRTUAL	MAYO	Webinar	91	40	17	148
6	El Consumidor y las Directrices de las Naciones Unidas.	VIRTUAL	MAYO	Webinar	72	40	20	132
7	"La inclusión financiera y el bienestar de los Consumidores"	VIRTUAL	JUNIO	Webinar	42	28	10	80



Abg. Sara Della Trín Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

8	Billeteras electrónicas, ¿Qué son y cómo funcionan?	VIRTUAL	JUNIO	Webinar	28	17	8	53
9	Segundo foro nacional del sistema nacional integrado de protección al consumidor	VIRTUAL	JULIO	Webinar	58	34	27	119
10	Audiencia Pública Virtual de Rendición de Gestión correspondiente al Primer Semestre del año 2023	VIRTUAL	AGOSTO	Webinar	12	10	5	27
11	Conferencia y capacitación sobre "Las normativas relativas a defensa de la competencia y del consumidor", en el Instituto del Banco Central del Paraguay.	VIRTUAL	AGOSTO	Webinar	95	51	20	166
12	Recalls o alertas de seguridad de productos de consumo	VIRTUAL	SEPTIEMBRE	Webinar	121	59	25	205
13	"Sostenibilidad en Acción y el Consumo Sostenible"	VIRTUAL	OCTUBRE	Webinar	50	28	8	86
14	"Panorama Económico del Paraguay, desafíos para consumidores"	VIRTUAL	Noviembre	Webinar	27	30	5	62
15	"La Educación Financiera como Herramienta de Desarrollo"	VIRTUAL	Noviembre	Webinar	44	27	6	77



16	"Hábitos Alimentarios Saludables"	VIRTUAL	Noviembre	Webinar	40	8	5	53
17	"Recomendaciones al Consumidor Turista"	VIRTUAL	DICIEMBRE	Webinar	27	21	6	54
Total					1.078	790	205	2.073
Porcentaje					58%	42%		100%



Abg. Sara Della Trín Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

III DESAFIO FUTURO

- Brindar respuestas oportunas y sin demoras ante las consultas presentadas por los consumidores, como así también, mantener los expedientes de reclamos al día, cumpliendo el procedimiento establecido.
- Ampliar los servicios brindados por la SEDECO a nivel país, por medio de la implementación adecuada del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor – SNIPC, a fin de disminuir el alto riesgo de vulnerabilidad de los derechos de los consumidores, formando consumidores exigentes y empresas competitivas que respondan a esas exigencias con creatividad y real competencia.
- Lograr las metas que se encuentran estipuladas en los planes y programas de la SEDECO, de esa manera cumplir con eficacia la planificación en el marco del POI_2024 y obteniendo la sensibilización de más Consumidores y Usuarios en cuanto a la Protección en materia de defensa de los derechos de mismos.
- Insistir con la implementación de tecnologías, apps y programas informáticos adecuados, en las actividades institucionales para el mejor desempeño, eficiencia y transparencia en los procesos, y consecuentemente los resultados esperados en beneficio de los Consumidores y Usuarios de todo el país.
- Potenciar las fortalezas del equipo y alcanzar un mayor nivel de excelencia.
- Impulsar el liderazgo y crecimiento estratégico en los funcionarios, para el desarrollo continuo de los mismos.
- Proporcionar un ambiente de trabajo propicio para el crecimiento y la mejora continua.
- Fomentar una cultura de aprendizaje, donde se promueve la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, mediante el establecimiento de programas de capacitación, de tal manera fortalecer aún más las competencias existentes y cultivar nuevas capacidades en el equipo. Asimismo, fomentar una comunicación abierta y transparente, proporcionar canales efectivos para dicha comunicación.
- Brindar un espacio, a través de reuniones periódicas, donde los funcionarios compartan ideas, inquietudes y sugerencias, a fin de generar un clima de confianza y colaboración, lo que permitirá identificar y abordar las áreas de mejora de manera efectiva.
- Dar continuidad a las actividades de capacitaciones en modalidad presencial y virtual, sobre temas relacionados a los derechos de consumidor y el usuario.
- Coordinar la Presidencia Pro Tempore Paraguay para el primer semestre 2024, realizar actividades de promoción en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor.
- Mejorar la comunicación y difusión de la misión institucional mediante el diseño de materiales educativos (flyers, videos, entre otros) guiando y educando a los ciudadanos en general sobre las competencias de la SEDECO.



Abg. Sara Della Trín Sosa
Secretaria Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario



ANEXO I

➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática Presupuestaria

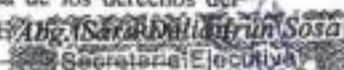
Ejecución Presupuestaria y Financiera

En virtud a las funciones y responsabilidades administrativas la SEDECO ha ejecutado su presupuesto - plan financiero año 2023 conforme se despliega a continuación:

La estructura presupuestaria y financiera está distribuida en 3 (tres) actividades;

- 1- *Gestión Administrativa Institucional*; abarca todas las gestiones de apoyo para la ejecución de las demás actividades a fin de que las mismas logren las metas planificadas durante el ejercicio fiscal.
- 2- *Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor*; abarca las CAPACITACIONES EN DEFENSA AL CONSUMIDOR REALIZADAS: Cantidad de Capacitaciones Realizadas en el año a Consumidores y Usuarios así también a Proveedores de Bienes y Servicios. (Las capacitaciones ejecutadas mediante: Talleres, Charlas, Conversatorios, Conferencias, Capacitaciones en modalidad: Presencial y Virtual, espacios de sensibilización en medios de comunicación con relación a las Normativas en Materia de Protección al Consumidor y el Usuario.); CONSUMIDORES Y USUARIOS CAPACITADOS: Cantidad de Consumidores y/o Usuarios educados e informados en el año en materia de Protección al Consumidor y el Usuario. (Consumidores, Usuarios, Contribuyentes, Ciudadanía en Gral.) - Las capacitaciones a Consumidores y Usuarios, promoverá el conocimiento, la comprensión y adquisición de habilidades que le ayuden a evaluar alternativas y emplear sus recursos de forma eficiente, comprensión y utilización de información sobre temas pertinentes al consumidor, y la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios. PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS INFORMADOS Y CAPACITADOS: Cantidad de Proveedores de Bienes y Servicios, Informados y Capacitados en el año en Materia de Protección al Consumidor y el Usuario. Con este indicador se pretende estimular a los proveedores a desempeñar un papel activo con la mejora continua en la provisión de bienes y servicios y la adopción de buenas prácticas de producción y de prestación de servicios.
- 3- *Inspecciones en Defensa de los Derechos del Consumidor*; abarca las FISCALIZACIONES A PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS REALIZADAS: Cantidad de Fiscalizaciones realizadas a proveedores de bienes y servicios, las mismas se realizan mediante Verificaciones a Proveedores de bienes y servicios y el Monitoreo de Precios. CONSULTAS ATENDIDAS: Cantidad de Consultas a los Consumidores, Usuarios y la Ciudadanía en General (Atención de Consultas: Orientar y/o evacuar las dudas y/o inquietudes de la ciudadanía sobre diversos temas jurídicos, financieros y comerciales, vinculados a la relación de consumo, a través de los distintos medios de comunicación disponibles: Twitter, Facebook, Portal Web Institucional, Línea Baja gratuita, celular de manera personal en la oficina en los horarios establecidos.) RECLAMOS PROCESADOS Y RESUELTOS: Cantidad de Reclamos procesados de Consumidores y/o Usuarios. El mismo se refiere a que adquiera, utilice o disfrute como destinatario final bienes o servicios de cualquier naturaleza. Los Reclamos se formalizan de acuerdo cumpliendo los requisitos establecidos en las Leyes 1334/98 (Ley de Defensa del Consumidor) y 5830/17 (Contactos comerciales no deseados - "No Molestar"). EXPEDIENTES DE SUMARIOS ADMINISTRATIVOS RESUELTOS: Cantidad de Denuncias realizadas por los consumidores y usuarios; procesadas y resueltas, también los expedientes de Oficios con relación a las fiscalizaciones en defensa de los derechos del Consumidor y Usuario, así también expedientes de "No molestar". REPORTE

Balance Anual de Gestión

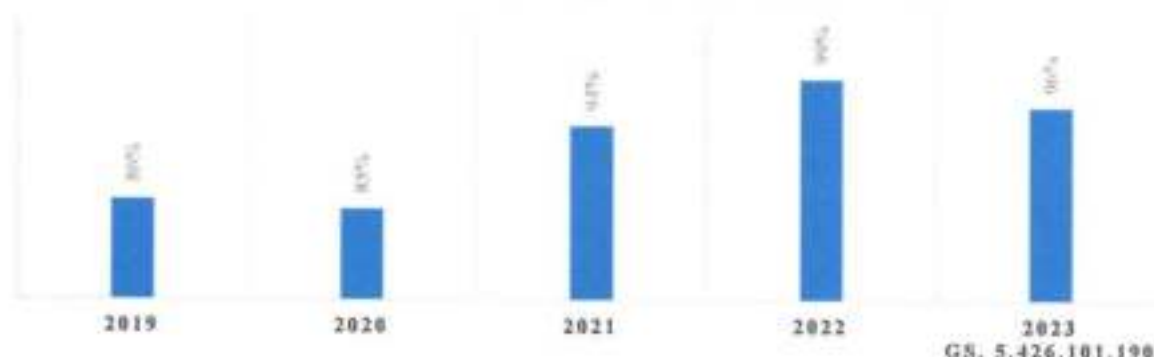

Sara Dalia Brum Sosa
Secretaría Ejecutiva
Bureau of Defense of the
Consumer and the User

MUNICIPIOS Y/O GOBERNACIONES CON RELACION AL ACUERDO DEL SNIPC: Cantidad de Informes y/o Reportes remitidas por los Municipios y/o Gobernaciones con relación al acuerdo al Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC) , el cual tiene como finalidad brindar a nivel nacional los servicios de información, orientación, conciliación, mediación, arbitraje, investigación, fiscalización y solución de controversias de consumo, derivadas de la aplicación de la Ley N° 1334/1998, a través de mecanismos de cooperación y coordinación de funciones, que aseguren el cumplimiento de los lineamientos, establecido en la política de calidad del SNIPC y contribuyan al desarrollo del país mediante la formación de consumidores exigentes y empresas competitivas que respondan a esas exigencias con creatividad y leal competencia. RESOLUCIONES RECURRIDAS PROCESADAS: Cantidad de Resoluciones recurridas ante el Tribunal de Cuentas, gestionadas, procesadas y finiquitadas, las mismas cuentan con tres etapas, 1. Resoluciones recurridas (sala 1 y 2); 2. Resoluciones confirmadas ante el Tribunal de Cuentas y; 3. Resoluciones recurridas ante la Corte Suprema de Justicia.

Actividad 1 - Gestión Administrativa.

Presupuesto vigente año 2023 (Gs 5.657.715.369)

Historial ejecución presupuestaria últimos 5 años

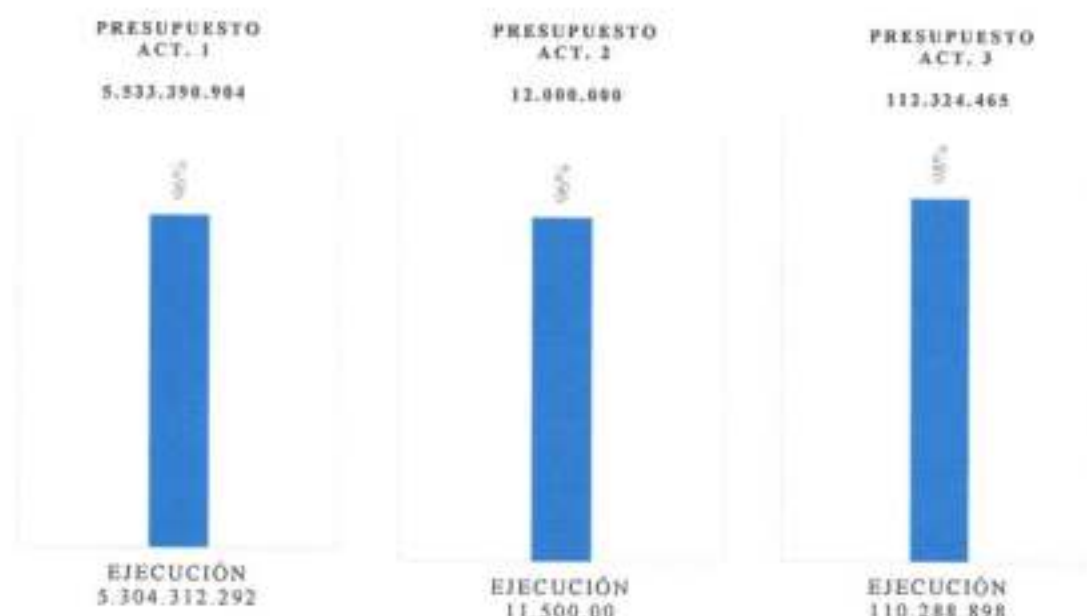


En el siguiente gráfico se puede visualizar la ejecución presupuestaria del plan financiero, el cual asciende a un total de Gs. 5.426.101.190 (guaraníes cinco mil cuatrocientos veintiséis millones ciento un mil ciento noventa) del total aprobado por Ley el cual asciende a Gs 5.657.715.369 (guaraníes cinco mil seiscientos cincuenta y siete millones setecientos quince mil trescientos sesenta y nueve), lo que representa una ejecución del 96% (noventa y seis por ciento) en todas sus fuentes de financiamiento.



Abg. Sara Dellalín Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

Ejecución presupuestaria por actividad



En el siguiente gráfico se puede visualizar la ejecución presupuestaria del plan financiero por actividad; en la actividad 1 - *Gestión Administrativa Institucional*, el cual asciende a un total de Gs. 5.304.312.292 (guaraníes cinco mil trescientos cuatro millones trescientos doce mil doscientos noventa y dos) del total aprobado por Gs. 5.533.390.904 (guaraníes cinco mil quinientos treinta y tres millones trescientos noventa mil novecientos cuatro), lo que representa una ejecución del 96% (noventa y seis por ciento), en la actividad 2 - *Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor*, su ejecución asciende a un total de Gs. 11.500.000 (guaraníes once millones quinientos mil) del total aprobado por Gs. 12.000.000 (guaraníes doce millones), lo que representa una ejecución del 96% (noventa y seis por ciento), en la actividad 3 - *Inspecciones en Defensa de los Derechos del Consumidor*, su ejecución asciende a un total de Gs. 110.288.898 (guaraníes ciento diez millones doscientos ochenta y ocho mil ochocientos noventa y ocho) del total aprobado por Gs. 112.324.465 (guaraníes ciento doce millones trescientos veinticuatro mil cuatrocientos sesenta y cinco), lo que representa una ejecución del 98% (noventa y ocho por ciento).

Cabe resaltar que los recursos financieros a la cual se encuentra vinculada a la Actividad 1 - *Gestión Administrativa Institucional* es la encargada de ejecutar el presupuesto de las demás actividades 2 - *Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor* y 3 - *Inspecciones en Defensa de los Derechos del Consumidor* en su mayor parte en los Objetos del Gasto 111; 113; 133; 245; 255; 271 entre otros.



Abg. Sara Della Bruna Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento 10 (F.F. 10) y 30 (F.F.30)



En el siguiente gráfico se puede visualizar la ejecución presupuestaria del plan financiero por fuente de financiamiento. En relación a la fuente de financiamiento F.F.10 recursos del tesoro, su ejecución ascendió a Gs. 4.937.892.523 (guaraníes cuatro mil novecientos treinta y siete millones ochocientos noventa y dos mil quinientos veintitrés), de un total presupuestado de Gs. 5.157.715.369 (guaraníes cinco mil ciento cincuenta y siete millones setecientos quince mil trescientos sesenta y nueve), lo que representa una ejecución del 96% (noventa y seis por ciento); y en relación a la fuente de financiamiento F.F.30 recursos institucionales, su ejecución ascendió a Gs. 488.208.667 (guaraníes cuatrocientos ochenta y ocho millones doscientos ocho mil seiscientos sesenta y siete), de un total presupuestado de Gs. 500.000.000 (guaraníes quinientos millones), lo que representa una ejecución del 98% (noventa y ocho por ciento).

Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC-2023)

Llamados realizados 2023



En el siguiente gráfico se puede visualizar la cantidad de llamados planificados en el 2023 en las distintas modalidades; Licitación concurso de oferta 2 (dos), Contratación Directa 9 (nueve) y Convenio marco 7 (siete), los mismo fueron ejecutados en su totalidad durante el ejercicio fiscal, lo que representa el 100 % (cien por ciento).



Ejecución de las contrataciones año 2023

ESTADO DE LAS CONTRACIONES 2023		
Descripción	Valor del Contrato	Estado (Ejecución - Finiquitado)
Servicio de limpieza y fumigación de las oficinas de la SEDECO.	87.582.550	62.640.000
Servicio de fotocopiado para la SEDECO	93.600.000	79.273.190
Adquisición de pasajes aéreos para la SEDECO-Plurianual	100.000.000	69.336.340
Alquiler de depósito (determinado) para la SEDECO-Plurianual	43.200.000	19.200.000
Servicio de mantenimiento y reparación general de la SEDECO (instalaciones edilicias/eléctricas/muebles y equipos informáticos de oficina)- Plurianual	144.000.000	TOTALMENTE EJECUTADO
Servicio de monitoreo y mantenimiento de alarmas para la SEDECO	2.800.000	TOTALMENTE EJECUTADO
Guarda, custodia y digitalización de documentos-ad-referéndum	194.000.000	101.209.100
Seguro médico y sanatorial para los funcionarios SEDECO-Plurianual-ad referéndum al PGN 2023	432.000.000	262.000.000
Mantenimiento y reparación de vehículo de la SEDECO - Plurianual - ad referéndum al PGN 2023	30.000.000	27.125.000
Adquisición de pólizas de seguro para vehículos de la SEDECO	6.756.000	TOTALMENTE EJECUTADO
Servicio de mantenimiento de aires acondicionados de las oficinas de la SEDECO- Plurianual	10.000.000	4.191.300
Adquisición de tintas y toners para la SEDECO - Plurianual	20.000.000	2.300.000
Impresión de compendios normativos para la SEDECO	11.500.000	TOTALMENTE EJECUTADO

Balance Anual de



Barbaralia Irma Sosa
Secretaria Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

Adquisición de computadoras tipo 1- avanzadas	39.000.000	0
Servicio de mantenimientos varios para las oficinas de la SEDECO – Plurianual	100.000.000	SIN EJECUTAR
Adquisición de maquina destructora de papel y encuadernador	3.000.000	0
Adquisición de licencias office y acces.	63.883.612	0
Contratación de servicios de seguridad y vigilancia para las oficinas de la SEDECO- ad referéndum	207.630.960	17.302.580

Resoluciones emitidas por la SEDECO en el año 2023.

Tipos de resoluciones	AÑO 2023												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Apertura	22	25	19	46	34	20	20	33	30	96	28	11	384
Amonestación	1	9	1	2	1	2	2	4	3	0	1	0	26
Homologación	12	19	19	52	39	24	18	41	34	24	32	11	325
Multa	3	19	21	37	19	23	18	30	14	17	3	0	204
Otros	57	49	74	73	57	63	56	80	65	70	75	37	756
Total	95	121	134	210	150	132	114	188	146	207	139	59	1695
*(Sobreseimiento, Desistimiento, Archivo, Rechazo, Prescripción, Administrativos)													



Abg. Sara Della Trini Sosa
Secretaria Ejecutiva
Secretaria de Defensa del
Consumidor y el Usuario

Actividad 2 - Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor y el Usuario.

Actividad	Código	Indicador	Meta planificada	Avances de metas	Porcentaje de cumplimiento
2- Servicios informativos en materia de defensa del consumidor y el usuario	496	Porcentaje de capacitaciones en defensa al consumidor realizadas	32	17	53%
	1116	Porcentaje de consumidores y usuarios capacitados	2600	1868	72%
	1117	Porcentaje de proveedores de bienes y servicios informados	185	205	111%
	Total Metas		2817	2090	74%

La SEDECO para la Actividad 2, en concordancia al plan operativo institucional, ha planificado un total de metas de 2.817 (dos mil ochocientos diecisiete) acciones para el cumplimiento de dicha actividad, cuyo avance de las metas fue de 2.090 (dos mil noventa) acciones que representa un cumplimiento del 74% (setenta y cuatro por ciento). Si bien las expectativas para el cumplimiento de las metas fueron superiores, se alcanzó un grado de avance importante, la falta de recursos humanos y tecnológicos, pudieron obstaculizar la ejecución de un plan en su totalidad, además de los factores externos imprevistos y las reprogramaciones en las actividades.

De enero a diciembre de 2023 se realizaron 17 jornadas en el marco de las sensibilizaciones y capacitaciones en modalidad presencial y virtual, registrando la participación total de 2.073 personas inscriptas, lo que representa en relación a la meta establecida para el año 2023, un cumplimiento del 74% (setenta y cuatro por ciento)

Las grabaciones realizadas de las capacitaciones, de enero a diciembre 2023, se encuentran disponibles en <https://www.sedeco.gov.py/index.php/capacitaciones-virtuales>

En cuanto a las capacitaciones del año 2023 se contó con participación de representantes de instituciones de la: Dirección Contra Hechos Punibles Económicos y Financieros - Policía Nacional, CAVIDA S.A., Naciones Unidas - UNCTAD, Cavida, Soluciones Ecológicas, Dirección de Inclusión Financiera del Ministerio de Hacienda, Pacto Global, SENATUR, INAN, entre otros.

Las capacitaciones se realizan por la plataforma ZOOM, que en la versión adquirida cuenta con tiempo ilimitado y hasta 100 participantes, en tanto, la transmisión se realizada en vivo por la cuenta oficial de Facebook: SEDECO Paraguay, logrando así un mayor alcance.

En cuanto a los participantes de enero a diciembre 2023:

- El 93% manifestó contar con una Educación Superior, 3% Otro, Educación Media el 3% y Escolar Básica el 1%.
- En tanto que 90% fueron Consumidores y 10% Proveedores.
- El 58% correspondió al sexo Femenino y 42% al Masculino.
- El promedio de edad de los participantes es de 30 años.

Balance Anual de

Abg. Sara Della'Irún Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

- Los participantes provienen de los siguientes países: Paraguay, Bolivia, Brasil, Rep. Dominicana, Chile, Argentina, México, Uruguay, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, España, Perú y Panamá.

Actividad 3 - Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor y el Usuario.

Actividad	Código	Indicador	Meta planificada	Avances de metas	Porcentaje de cumplimiento
3 - inspecciones en defensa a los derechos del consumidor	1118	Porcentaje de consultas atendidas	7154	7250	101%
	1119	Porcentaje de reclamos procesados y resueltos	937	1160	124%
	1120	Porcentaje de expedientes de sumarios administrativos resueltos	418	441	106%
	1121	Porcentaje de Reporte de Informe de Municipios y/o Gobernaciones con Relación al SNIPC. -	65	0	0%
	1122	Porcentaje de Resoluciones Recurridas Procesadas -	14	30	214%
	510	Porcentaje de fiscalizaciones a proveedores de bienes	290	369	127%
	Total Metas		8878	9250	104%

La SEDECO para la Actividad 3, en concordancia al plan operativo institucional, ha planificado un total de metas de 8.878 (ocho mil ochocientos setenta y ocho) acciones para el cumplimiento de dicha actividad, cuyo avance de las metas fue de 9.250 (nueve mil doscientos cincuenta) acciones que representa un cumplimiento del 104% (ciento cuatro por ciento). Esto debido a la claridad en los objetivos trazados, una planificación realista, el compromiso personal y el constante seguimiento monitoreando el progreso de las metas.

Se han realizado actividades de inspecciones en defensa a los derechos del consumidor que abarcan los indicadores de porcentajes de; consultas atendidas, reclamos procesados y resueltos, de fiscalizaciones a proveedores de bienes y servicios y de expedientes de sumarios administrativos resueltos tuvieron con resultado lo siguiente;

En relación al indicador de Consultas Atendidas se realizaron en enero 510, febrero 270, marzo 473, abril 426, mayo 506, junio 678, julio 697, agosto 726, septiembre 735, octubre 775, noviembre 770 y diciembre 684, sumando un total de 7.250, las cuales fueron evacuadas en su totalidad.

En relación al indicador de Reclamos Procesados y Resueltos han ingresado en enero 108, febrero 87, marzo 108, abril 103, mayo 135, junio 94, julio 84, agosto 90, septiembre 120, octubre 73, noviembre 87 y diciembre 71, totalizando la cantidad de 1160 reclamos. De los cuales se han remitido para sumarios administrativos la cantidad de 279 expedientes, el resto corresponde a expedientes con resolución de homologación, archivo y desistimiento.



Además, se ha realizado las siguientes fiscalizaciones y verificación en este periodo conforme al siguiente detalle; Fiscalización y Verificación a Proveedores en la Capital, Asunción y Ciudades del Departamento Central, en los Departamentos de Itapúa, Cordillera, Caaguazú, Alto Paraná y San Pedro. Los operativos de Fiscalización y Verificación se realizaron de oficio y a pedido de parte (en respuesta a reclamos y denuncias de Consumidores y Usuarios a través de los canales oficiales habilitados para el efecto).

Asimismo, se realizó Monitoreo de Precios de la "Canasta Básica Familiar", "Repelentes de Mosquito" y el Monitoreo de Precios de los "combustibles" comercializados en las Estaciones de Servicios del País, específicamente en la ciudad de Asunción – Capital, en ciudades de departamento Central, y en los departamentos de Caaguazú y Alto Paraná también monitoreo de precios de cemento desde el mes de octubre en la capital y ciudades del departamento central. Considerando las gestiones realizadas y en virtud a la misma, ha logrado visitar, durante el año, a 369 proveedores de diversos rubros, destacándose los trabajos de fiscalización, verificación y monitoreo de precios.

En total, fueron labrados 256 actas, de los cuales son: 216 Actas de Fiscalización y 40 Actas de Verificación. Además, se realizaron 113 monitoreo de precios. Totalizando 369 proveedores Fiscalizados, Verificados y Monitoreados.

En cuanto a las actas de fiscalización y Verificación, se logró la adecuación de los proveedores a las normativas y en otros casos fueron remitidos para el respectivo sumario administrativo, de conformidad a las normativas vigentes.

En relación al indicador de porcentaje sumarios administrativos resueltos; en el mes de enero del periodo 2023, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 20, de los cuales se logró resolver y notificar 16 casos, lo cual representa el 80% de la meta esperada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 16 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios. Entre ellos, se registraron 9 sanciones/multas, 1 amonestación, 4 sobreseimientos y 2 archivos.

En el mes de febrero, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 20, de los cuales se logró resolver y notificar 25 casos, lo cual representa el 125% de la meta esperada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 6 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 19 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio. Entre ellos, se registraron 13 sanciones/multas, 6 amonestación, 4 sobreseimientos, 1 archivo y 1 homologación.

En el mes de marzo, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 30, de los cuales se logró resolver y notificar 34 casos, lo cual representa el 113% de la meta esperada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 19 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 15 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio. Entre ellos, se registraron 17 sanciones/multas, 7 amonestación, 4 sobreseimientos, 2 archivos, 2 homologación, 2 Rechazo de recursos.

En el mes de abril, e iniciando un nuevo periodo de gestión, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 30, de los cuales se logró resolver y notificar 68 casos, lo cual representa el 227% de la meta esperada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 57 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 11 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio. Entre ellos, se registraron 34 sanciones/multas, 2 amonestaciones, 12 sobreseimientos, 2 archivos y 18 homologaciones de acuerdo.



Balance Anual de Gestión


Abg. Sara Delia Trujillo Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

En el mes de mayo, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 35, de los cuales se logró resolver y notificar 40 casos, lo cual representa el 114% de la meta esperada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 27 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 13 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio. Entre ellos, se registraron 24 sanciones/multas, 4 amonestación, 5 sobreseimientos, 3 archivos y 4 homologaciones de acuerdo.

En el mes de junio, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 35, de los cuales se logró resolver y notificar 35 casos, lo cual representa el 100% de la meta esperada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 22 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 13 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio. Entre ellos, se registraron 18 sanciones/multas, 2 amonestación, 8 sobreseimientos, 3 archivos, 2 homologaciones de acuerdo y 2 rechazo de recursos.

En el mes de julio del periodo 2023, individualizando la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 16 expedientes de sumarios ordinarios y 18 de sumarios de oficio. Así también, en el mes de julio, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 40, de los cuales se logró resolver y notificar 47 casos, lo cual representa el 118% de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 32 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 15 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de agosto del periodo 2023, individualizando la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 28 expedientes de sumarios ordinarios y 39 de sumarios de oficio. Así también, en el mes de agosto, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 40, de los cuales se logró resolver y notificar 78 casos, lo cual representa el 195% de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 54 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 24 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de septiembre del periodo 2023, individualizando la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 18 expedientes de sumarios ordinarios y 32 de sumarios de oficio. Así también, en el mes de septiembre la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 40, de los cuales se logró resolver y notificar 50 casos, lo cual representa el 125% de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 35 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 15 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de octubre del periodo 2023, individualizando la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 23 expedientes de sumarios ordinarios y 11 de sumarios de oficio. Así también, en el mes de octubre la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 40, de los cuales se logró resolver y notificar 28 casos, lo cual representa el 70% de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 12 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 16 resoluciones finales notificadas de sumarios expedientes de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de noviembre del periodo 2023, la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 40, de los cuales se logró resolver y notificar 12 casos, lo cual representa el 30% de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 10 resoluciones finales notificadas de sumarios



administrativos ordinarios y 2 resoluciones finales notificadas de sumarios expedientes de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de diciembre del periodo 2023, individualizando la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 17 expedientes de sumarios ordinarios y 8 de sumarios de oficio. Así también, en el mes de diciembre la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos y notificados fue de 48, de los cuales se logró resolver y notificar 8 casos, lo cual representa el 17% de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 6 resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 2 resoluciones finales notificadas de sumarios expedientes de sumarios administrativos de oficio.

ANEXO II

➤ Recursos Humanos

Recursos Humanos			
Descripción	Mujer	Hombre	Total
Total Recursos Humanos Activos (a+b)	15	15	30
^(a) Recursos Humanos Activos Nombrados ^(a)	15	15	30
Recursos Humanos Contratados ^(b)	0	0	0
Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario)	12	12	24
Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento)	11	10	21
Recursos Humanos Comisionados a otras Instituciones	1	2	3

Comisionados a otras Instituciones

Mujer: Dora Ibarra, comisionada a Ministerio de Relaciones Exteriores

Hombre: Cesar Fernández, comisionado al Tribunal Superior de Justicia Electoral

Hombre: Juan Pablo Guillen, comisionado al Ministerio de Industria y Comercio

RECURSOS HUMANOS DE LA SEDECO



Contactos:

- ✓ Nombre y Apellido: Sara Delia Irún Sosa
- ✓ Dependencia: Secretaría Ejecutiva
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional:
- ✓ N° de teléfono institucional: (021) 524 - 455

- ✓ Nombre y Apellido: Héctor Rodrigo Caballero Cañisá
- ✓ Dependencia: Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: hcaballero@sedeco.gov.py
- ✓ N° de teléfono institucional: 021 524455




Abg. Sara Delia Irún Sosa
Secretaría Ejecutiva

Nivel: 23 ENTES AUTÓNOMOS Y AUTÁRQUICOS
Entidad: 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
Clase Prog.: 1 PROGRAMA CENTRAL
Programa: 1 PROGRAMA CENTRAL
Proy./Act.: 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

N°	Denominación	Metas				Datos al Mes 12 del Año 2023			
		Unidad	Meta Anual	Avance Acumulado	%	Plan Financiero Anual	Ejecución Financiera Anual	Ejecución Acumulada	%
1	GESTIÓN ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL	ADM	0	0	0,00	5.533.390.904	4.112.762.755	4.112.762.755	74,33
Total Proyecto/Actividad						5.533.390.904	4.112.762.755	4.112.762.755	74,33

Proy./Act.: 2 SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Resultado Inmediato: CONSUMIDORES, USUARIOS, PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS Y CIUDADANÍA EN GENERAL RECIBEN SERVICIOS INFORMATIVOS.-

N°	Denominación	Metas				Datos al Mes 12 del Año 2023			
		Unidad	Meta Anual	Avance Acumulado	%	Plan Financiero Anual	Ejecución Financiera Anual	Ejecución Acumulada	%
1	SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	SERVICIOS	2.817	2.090	74,19	12.000.000	11.500.000	11.500.000	95,83
Total Proyecto/Actividad						12.000.000	11.500.000	11.500.000	95,83

Proy./Act.: 3 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Resultado Inmediato: CONSUMIDORES, USUARIOS Y CIUDADANÍA EN GENERAL RECIBEN BIENES Y SERVICIOS CONFORME A SUS DERECHOS.-

N°	Denominación	Metas				Datos al Mes 12 del Año 2023			
		Unidad	Meta Anual	Avance Acumulado	%	Plan Financiero Anual	Ejecución Financiera Anual	Ejecución Acumulada	%
1	INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR	INSP	8.378	9.250	104,19	112.324.465	110.288.898	110.288.898	98,19
Total Proyecto/Actividad						112.324.465	110.288.898	110.288.898	98,19
Total Entidad						5.657.715.369	4.234.651.653	4.234.651.653	74,85



Sara Beltrán Bosai
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del
Consumidor y el Usuario

C.P. Héctor R. Caballero C.
Director de Administración y Finanzas
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

Entidad : 23 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
Clase : 1 PROGRAMA CENTRAL
Programa : 1 PROGRAMA CENTRAL
Proy./Act. : 1 GESTION ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL

Semaforo	Rango	Porcentaje (%)
	Critico Aceptable Satisfactorio Alerta	0 a 59 70 a 94 95 a 100 Igual o mayor a 106

ACTIVIDAD/OSIA		Unidad de Medida	Meses	Meta	Avance		% Avance / Meta	Plan Financiero Mensual	Orçado Mensual	% Orçado / Plan Financ. Mensual	Observaciones/Clasificación
Código	Nombre										
1 GESTION ADMINISTRATIVA INSTITUCIONAL											
		ACM	Enero	0	0	0	0	309 836 721	298 143 591	90	%
			Febrero	0	0	0	0	524 764 016	297 515 459	57	%
			Marzo	0	0	0	0	775 568 909	638 238 378	82	%
			Abril	0	0	0	0	723 254 070	377 893 318	52	%
			Mayo	0	0	0	0	740 015 541	383 355 053	52	%
			Junio	0	0	0	0	609 356 366	473 655 164	78	%
			Julio	0	0	0	0	750 282 714	309 708 874	42	%
			Agosto	0	0	0	0	808 406 325	355 585 881	44	%
			Setiembre	0	0	0	0	760 983 978	484 160 346	63	%
			Octubre	0	0	0	0	806 235 861	350 263 943	60	%
			Noviembre	0	0	0	0	673 024 517	498 067 714	73	%
			Diciembre	0	0	0	0	528 765 283	609 666 671	85	%
Totales				0	0	0	0		5 304 312 282		

[Handwritten signature]
Abg. Sara Delia Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

Entidad : 23 26 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

Clase : 1 1 PROGRAMA CENTRAL

Programa : 1 1 PROGRAMA CENTRAL

Proy./Act. : 2 2 SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

ACTIVIDAD/OBRA		Unidad de Medida	Metros	Avance	% Avance / Meta		Plan Financiero Mensual	Obligado Mensual	% Obligado / Plan Financiero Mensual	Observaciones/Desvíos
Código	Nombre									
1 SERVICIOS INFORMATIVOS EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR										
				0	0	0	0	0	0	0
		Febrero	126	0	0		0	0	0	0
		Marzo	423	501	116		1.000.000	0	0	0
		Abril	324	166	52		1.000.000	0	0	0
		Mayo	324	408	132		1.000.000	0	0	0
		Junio	324	135	42		0	0	0	0
		Julio	0	120	0		12.000.000	0	0	0
		Agosto	324	195	60		12.000.000	0	0	0
		Septiembre	324	206	64		12.000.000	0	0	0
		Octubre	324	87	27		12.000.000	11.500.000	100	0
		Noviembre	324	195	60		500.000	0	0	0
		Diciembre	0	55	11		800.000	0	0	0
Totales			2.817	2.090	74			11.500.000		

2.8172.05074%11.500.000

U-A. D. U.

Mrs. Sara Delia Martín Sosa
Secretaría Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

Entidad : 23 36 SECRETARÍA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO
Clase : 1 PROGRAMA CENTRAL
Programa : 1 PROGRAMA CENTRAL
Proy./Aut. : 3 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

ACTIVIDAD/OPERA		Unidad de Medida	Meses	Meta	Avance	% Avance / Meta		Plan Financiero Mensual	Obligado Mensual	% Obligado / Plan Financ. Mensual	Observaciones/Desvíos
Código	Nombre										
1 INSPECCIONES EN DEFENSA A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR											
		INSP.	Enero	718	653	91 %		0	0	0 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Febrero	718	396	55 %		11,520,000	0	0 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Marzo	728	636	87 %		18,940,000	12,035,050	64 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Abril	729	622	85 %		91,324,950	76,475,000	85 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Mayo	734	700	96 %		14,269,950	541,000	4 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Junio	734	851	116 %		15,148,950	486,544	3 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Julio	739	874	118 %		29,102,406	3,031,746	14 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Agosto	739	919	124 %		26,590,690	0	0 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Septiembre	739	954	126 %		21,735,510	11,169,362	51 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Octubre	739	954	122 %		4,185,773	333,946	8 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Noviembre	739	918	124 %		5,373,827	2,181,000	41 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.
			Diciembre	822	826	102 %		3,182,827	1,157,260	36 %	El avance físico y financiero de la actividad de Inspecciones en Defensa a los Derechos del Consumidor, se encuentra en cumplimiento de lo establecido en el Plan Financiero Mensual, lo que garantiza la continuidad de la actividad y la atención a los consumidores.

Abg. Sara Delia Ariza Sosa
Secretaria Ejecutiva
Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario