

# Balance Anual de Gestión Pública

Secretaría de Defensa del Consumidor y el  
Usuario

---

2024



**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.

Nota SDCU N° 058/2025

Asunción, 28 de enero de 2025

**Señor Ministro**

Tengo el agrado de dirigirme a S.E., en el marco del Decreto N° 1.092/2024 "Anexo A" Art.: 296° "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 MEF".

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

- Balance Anual de Gestión Pública (BAGP 2024)
- PPR: Planificación por Resultado - Resumen General
- PRIEVA12: Informe de Control y Evaluación Resumido - Año 2024
- Avance Físico/Financiero Mensual

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para saludar a S.E. con mi más distinguida consideración

**SARA DELIA IRUN SOSA**  
Firmado digitalmente por SARA DELIA IRUN SOSA  
Fecha: 2025.01.28 14:14:56 -03'00'  
Secretaria

A Su Excelencia  
**DON CARLOS FERNÁNDEZ VALDOVINOS, Ministro**  
Ministro de Economía y Finanzas  
E. S. D.

## ÍNDICE

### Contenido

SIGLAS .....	2
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	3
PRESENTACIÓN .....	4
I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD .....	5
I.1 Rol de la Entidad y su vinculación con los Planes .....	5
II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL .....	7
II.1 Logros alcanzados por la Entidad .....	7
II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad .....	10
➤ Atención al Consumidor .....	10
➤ Inspecciones de Locales Comerciales .....	11
➤ Capacitaciones .....	12
III DESAFIO FUTURO Y SEGUIMIENTO .....	13
III.1 DESAFIO FUTURO .....	13
III.2 SEGUIMIENTO AL DESAFÍO DECLARADO EN EL BAGP 2023 .....	14
ANEXO I .....	15
➤ Logros Obtenidos por Estructura Programática Presupuestaria .....	15
ANEXO II .....	25
➤ Recursos Humanos .....	25

## SIGLAS

**CIEJ:** Centro Internacional de Estudios Judiciales.

**CSJ:** Corte Suprema de Justicia.

**DAJ:** Dirección de Asuntos Jurídicos.

**FCE:** Facultad de Ciencias Económicas.

**INAN:** Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición.

**INAP:** Instituto Nacional de Administración Pública del Paraguay.

**OEA:** Organización de Estados Americanos.

**POI:** Plan Operativo Institucional.

**RCSS:** Red de Consumo Seguro y Salud.

**RECALL:** Retiro de Productos del Mercado.

**SEDECO:** Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario.

**SENATUR:** Secretaría Nacional de Turismo de Paraguay.

**SNIPC:** Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor.

**UAL:** Universidad Autónoma de Luque.

**UNCTAD ONU:** Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo.

## 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 correspondiente a Reclamos, Denuncias y Resoluciones que se recurren al Tribunal de Cuentas.

**Inspecciones:** consiste en sensibilizar y verificar el cumplimiento de las disposiciones en materia de defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), 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 (medicaciones 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 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 exigentes y empresas competitivas.

## PRESENTACIÓN

En 2024, la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) fortaleció su posición como pilar fundamental en la protección de los derechos de los consumidores, desempeñando un rol clave en la promoción de un mercado más justo, seguro y transparente. Creada bajo la Ley N° 4.974/2013, SEDECO se ha consolidado como una autoridad nacional de referencia, destacándose por la aplicación efectiva de la normativa en defensa del consumidor y por impulsar prácticas responsables y sostenibles entre proveedores y consumidores.

Durante este año, la institución continuó con su compromiso con las Directrices para la Protección del Consumidor aprobadas por las Naciones Unidas, enfocándose en garantizar el acceso equitativo a bienes y servicios esenciales, proteger los derechos de los consumidores en situación de vulnerabilidad y fomentar patrones de consumo responsables y sostenibles. En este marco, se priorizó la creación de un entorno más inclusivo y seguro para los consumidores, promoviendo estándares que no solo protejan sus intereses, sino que también impulsen el desarrollo de un mercado más equilibrado.

Asimismo, la SEDECO amplió su red de cooperación estratégica mediante alianzas con instituciones públicas, tanto a nivel nacional como local, en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC). Estas sinergias permitieron no solo incrementar la cobertura de nuestras acciones, sino también optimizar recursos y responder con mayor efectividad a las necesidades de la ciudadanía, consolidando así un sistema de protección más amplio y accesible.

Entre los logros más destacados de la gestión se encuentran la mejora de los mecanismos de atención al consumidor, optimizando su accesibilidad y eficiencia para garantizar una respuesta oportuna a las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, se registró un notable incremento tanto en la cantidad como en la calidad de las inspecciones comerciales, que contribuyó a un mercado más transparente y alineado con las normativas vigentes. Por último, el desarrollo de programas de capacitación innovadores permitió empoderar a los ciudadanos mediante información clara y relevante, promoviendo decisiones de consumo más conscientes, responsables y sostenibles.

Este informe refleja no solo los resultados obtenidos, sino también los desafíos que enfrenta SEDECO para garantizar que los consumidores accedan a bienes y servicios seguros y de calidad. Nuestro compromiso con la transparencia, la equidad y la sostenibilidad seguirá guiando nuestras acciones en los próximos años, siempre con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Agradecemos a nuestro equipo, socios estratégicos ya la ciudadanía por su confianza y apoyo, que han sido fundamentales para alcanzar los resultados presentados en este Balance Anual de Gestión Pública.

## I INTERVENCIÓN DE LA ENTIDAD

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

#### 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 delinear instrumentos 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.

#### Valores

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

#### Análisis del sector donde interviene la entidad

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) desempeña un papel fundamental en la búsqueda de equilibrio dentro de un mercado caracterizado por la disparidad de fuerzas entre consumidores y proveedores. Reconociendo la vulnerabilidad inherente del consumidor, la SEDECO implementa soluciones normativas diseñadas para mitigar esta debilidad, corrigiendo desvíos y abusos en las relaciones jurídicas de consumo.

El comportamiento de los proveedores, impulsados por la necesidad de comercializar productos y servicios de manera rápida y rentable, ha generado prácticas que en ocasiones ignoran o infringen deliberadamente las normativas vigentes. Este escenario subraya la importancia de contar con una entidad reguladora que no solo promueva el cumplimiento de las leyes, sino que también protege activamente los derechos de los consumidores.

La creciente demanda de información por parte de los consumidores refleja un mayor interés en comprender y ejercer sus derechos. A través de programas de educación, medios de comunicación y otros mecanismos, la SEDECO ha logrado sensibilizar a la población, destinando recursos humanos y financieros significativos para asistir y promover la formalización del mercado, fomentando así un entorno más justo y regulado.

## Rol Estratégico de la Entidad

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) tiene como principal propósito garantizar, a nivel nacional, la aplicación efectiva de la Ley de Defensa del Consumidor y el Usuario, así como de las demás leyes y reglamentos que regulan los derechos de los consumidores. Este compromiso abarca la supervisión del cumplimiento normativo y la promoción activa de un entorno en el que los derechos de los consumidores sean plenamente respetados.

Además, la SEDECO desempeña un papel articulador entre los sectores público y privado, fortaleciendo la cooperación interinstitucional y fomentando la implementación de acciones conjuntas que potencien el ejercicio de los derechos fundamentales de los consumidores. Esta articulación estratégica busca no solo solucionar conflictos, sino también prevenir situaciones de vulnerabilidad en las relaciones de consumo.

En consonancia con los objetivos definidos en las Políticas Públicas del Gobierno, la SEDECO se alinea con la política institucional destinada a fortalecer las capacidades del Estado. Su enfoque está orientado a mejorar la coordinación de las políticas públicas, garantizando una gestión de calidad que promueva la entrega de servicios públicos de manera eficiente, eficaz y transparente.

Actualmente, la SEDECO está integrada en el **Plan Nacional de Desarrollo 2030**, específicamente en el eje estratégico de **Crecimiento Económico Inclusivo**, línea transversal **Gestión Pública Eficiente y Transparente** bajo la estrategia 2.2: **Propiciar la competitividad e Innovación**. Este posicionamiento refleja su compromiso con el fortalecimiento de los derechos de los consumidores como un pilar esencial para el desarrollo social sostenible.

**El Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC):** Creado bajo el Decreto N° 20.572/2003, el SNIPC es una red de cooperación liderada por la SEDECO como Autoridad Nacional de Aplicación de la Ley N° 1334/1998. Este sistema incluye la participación voluntaria de municipalidades que, mediante convenios de adhesión, actúan como Autoridades Locales de Aplicación. Además, el SNIPC fomenta la colaboración con asociaciones de consumidores, organizaciones no gubernamentales y gremios empresariales que desean sumarse como entes cooperantes.

A través de esta estructura, la SEDECO busca ampliar su alcance a nivel nacional, promoviendo la descentralización y fortaleciendo la protección de los derechos del consumidor en todo el país. Los convenios de adhesión permiten establecer una red efectiva de protección, garantizando que los consumidores, independientemente de su ubicación, cuenten con mecanismos adecuados para ejercer sus derechos y resolver sus inquietudes.

## II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

### II.1 Logros alcanzados por la Entidad

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO) ha llevado adelante múltiples iniciativas estratégicas a lo largo del 2024, enfocadas en la promoción, defensa y fortalecimiento de los derechos del consumidor. Este informe destaca los logros más relevantes en áreas clave como la cooperación interinstitucional, la capacitación, la sostenibilidad y la participación en eventos internacionales.

#### 1. Convenios Firmados - Fortalecimiento Institucional y Colaboración Estratégica

##### Convenio con el Instituto Nacional de Estadística (INE) - 26 de enero de 2024

- **Objetivo:** Fortalecer los registros administrativos de SEDECO, relevar información estadística y producir indicadores sobre consumo y protección de derechos del consumidor.
- **Impacto:** Mejorar la calidad de datos estadísticos para diseñar políticas públicas más efectivas.
- **Representantes Firmantes:** Lic. Iván Ojeda (INE) y Abg. Sara Irún Sosa (SEDECO).

##### Convenio con la Universidad Autónoma de Luque (UAL) - 31 de enero de 2024

- **Objetivo:** Realizar actividades académicas, pasantías, investigaciones y proyectos conjuntos para fortalecer conocimientos en protección al consumidor.
- **Impacto:** Promover la formación académica y profesional en temas de consumo y derechos del consumidor.
- **Representantes Firmantes:** Abg. Mg. Rodrigo Jara Correa (UAL) y Abg. Sara Irún Sosa (SEDECO).

##### Convenio con la Facultad de Ciencias Económicas (FCE) - 15 de febrero de 2024

- **Objetivo:** Transferir conocimientos técnicos, fomentar pasantías y organizar capacitaciones relacionadas con la protección al consumidor.
- **Impacto:** Fortalecer las capacidades de SEDECO y formar futuros profesionales especializados en derechos del consumidor.
- **Representantes Firmantes:** Prof. Dr. Roberti Daniel González Martínez (FCE) y Abg. Sara Delia Irún Sosa (SEDECO).

##### Convenio con la Corte Suprema de Justicia (CSJ) - 13 de mayo de 2024

- **Objetivo:** Mejora de los acuerdos conciliatorios entre consumidores y proveedores mediante la colaboración con magistrados y funcionarios judiciales.
- **Impacto:** Mayor efectividad en la resolución de conflictos en el ámbito de consumo.

#### 2. Actividades y Capacitaciones Claves

##### Panel Día Mundial de los Derechos del Consumidor - 15 de marzo de 2024

- **Evento:** Realización del conversatorio por el “Día Mundial de los Derechos del Consumidor”.
- **Impacto:** Se instó a los proveedores de los sectores más reclamados a suministrar información y calidad en la atención de los reclamos existentes, se informó a consumidores y proveedores acerca de los ajustes legales en el marco del Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor (SNIPC).

##### Módulo: Protección al Consumidor (Diplomado de Derecho Civil y Comercial) – 23 de julio de 2024

- **Descripción:** Sesión impartida por SEDECO y CIEJ de la Corte Suprema de Justicia para capacitar a profesionales en la defensa de los derechos del consumidor.
- **Impacto:** Generación de profesionales capacitados para promover una cultura de consumo responsable y equitativo.

##### Módulo VII: Introducción al Derecho del Consumidor (Diplomado de Derecho Civil y Comercial) – 26 de julio de 2024

- **Descripción:** Sesión impartida por SEDECO y CIEJ de la Corte Suprema de Justicia para la formación sobre los fundamentos del Derecho del Consumidor, enfocada en leyes y resolución de disputas.

- **Impacto:** Generación de profesionales capacitados para promover una cultura de consumo responsable y equitativo.

#### **Quinta Conferencia Internacional de Protección al Consumidor - 18 de setiembre de 2024**

- **Evento:** Desarrollo del evento con la participación 450 personas, donde se enfatizó en actualización legislativa, cooperación internacional y promoción de derechos.
- **Impacto:** Mayor articulación interinstitucional para enfrentar retos comunes en materia de consumo.

#### **Jornadas de asistencia técnica en el marco del SNIPC de octubre a diciembre.**

- **Descripción:** Asistencias técnica en diferentes municipios, en relación a la implementación del SNIPC y promoción de oficinas locales de defensa del consumidor, con el fin de descentralizar servicios y fortalecer la protección al consumidor a nivel local.
- **Impacto:** Mejora del acceso a servicios de defensa del consumidor en comunidades locales, promoviendo la descentralización del servicio, mayor participación ciudadana y eficiencia en la resolución de conflictos.

### **3. Innovación Normativa**

#### **Implementación de Audiencias Telemáticas – 28 de junio de 2024**

- **Logro:** Reglamentación para la realización de conciliaciones virtuales entre consumidores y proveedores, mediante la Resolución SDCU N° 723/2024.
- **Impacto:** Mayor accesibilidad, reducción de tiempos y costos para los consumidores, promoviendo un proceso más eficiente y transparente.

#### **Actualización Legislativa en Protección al Consumidor – 11 de diciembre de 2024**

- **Descripción:** Reuniones técnicas con representantes legislativos para modernizar el marco normativo, asegurando mayor alineación con estándares internacionales.
- **Impacto:** Mejora en la protección de los consumidores mediante normativas actualizadas.

### **4. Proyectos de Sostenibilidad y Consumo Responsable**

#### **Programa “Hacé tu papel, reciclá” – 8 de mayo de 2024**

- **Descripción:** Iniciativa conjunta con el Grupo Yaguareté para promover la separación de papeles y cartones en desuso.
- **Impacto:** Alineación con el ODS 12 para fomentar el consumo y la producción sostenibles.

#### **Taller WWF Impacto de los alimentos – 3 de julio de 2024**

- **Descripción:** Educación sobre el impacto ambiental de las elecciones alimentarias, cerrando brechas de información entre consumidores.
- **Impacto:** Conciencia sobre hábitos de consumos responsables y sostenibles.

#### **Grupo de Consumo Sostenible 2023-2024 – 05 de noviembre de 2024**

- **Descripción:** Presentación del cumplimiento del plan de trabajo y proyección de enfoque en economía circular.
- **Impacto:** Fortalecimiento de la conciencia ambiental y promoción de la economía circular, actualizando normativas y fomentando prácticas sostenibles para un consumo responsable.

### **5. Participación en Foros Internacionales**

#### **XLIII Reunión Extraordinaria CCM MERCOSUR – 04 y 12 julio de 2024 y CXIII Reunión Ordinaria CT7 – 12 de Agosto de 2024**

- **Evento:** Culminación presidencia pro tempore Comité Técnico CT7 de Defensa del Consumidor - Encuentro del Comité Técnico en Montevideo Uruguay.
- **Impacto:** Adopción de mejores prácticas para garantizar la seguridad de los consumidores.

### **8ª Sesión de la UNCTAD ONU y 22ª Sesión Grupo Intergubernamental de Expertos en Derecho y Política de la Competencia de la UNCTAD ONU – 1 – 5 de julio de 2024**

- **Descripción:** Reunión sobre derecho y política de protección al consumidor y sobre derecho y política de la competencia en Ginebra - Suiza.
- **Impacto:** Representación de SEDECO en debates globales sobre derechos del consumidor.

### **14º Foro Internacional Latinoamericano de Protección al Consumidor – 5 de noviembre de 2024**

- **Descripción:** Panel sobre acuerdos comerciales regionales y su impacto en los derechos del consumidor.
- **Impacto:** Proyección de SEDECO como referente en la región para la protección al consumidor.

#### ***En relación a la actividad 2 - servicios informativos en materia de Defensa del Consumidor:***

Se diseñó un Plan de Capacitaciones a Consumidores, Usuarios, Proveedores y Público en General, conforme a las Resoluciones SDCU N°41 y N°873 del 2024. Esto incluyó la implementación de un formulario digital de inscripción, permitiendo el acceso a capacitaciones presenciales y virtuales a través de Facebook Live desde la cuenta de ZOOM, con emisión de certificados digitales.

Se pueden destacar algunos puntos relevantes en cuanto a los servicios informativos;

- **Educación al Consumidor:** A través del formulario digital, se recabaron datos clave de participantes y se facilitó la interacción con comentarios y sugerencias.
- **Procedimiento de Recall o Alerta de Productos:** Se gestionaron alertas de seguridad sobre productos peligrosos, con 7 alertas publicadas en 2024, 6 de vehículos y 1 de un artículo de uso personal.
- **Difusión en Redes Sociales:** Se distribuyeron materiales educativos (videos, flyers, guías) para promover un consumo responsable y fortalecer los derechos de los consumidores, con enfoques innovadores como infografías y videos cortos.

#### ***En relación a la actividad 3 – inspecciones en defensa de los derechos al consumidor y el usuario:***

El valor cuantía total de los acuerdos en el 2024 asciende a 2.026.245.929 (guaraníes dos mil veintiséis millones doscientos cuarenta y cinco mil novecientos veintinueve). Esto representa un aproximado mínimo teniendo en cuenta que no incluye el monto recuperado en el área jurídica. Dicho valor corresponde al dinero recuperado por SEDECO en favor de los consumidores mediante la gestión de reclamos, que incluyó notificaciones a proveedores y la realización de audiencias conciliatorias para la resolución de conflictos. Este resultado evidencia los beneficios económicos tangibles que los consumidores obtuvieron gracias a la intervención de la institución, tomando como referencia los valores documentados en los comprobantes de compra.

Fiscalizaciones de Bienes y Servicios, se realizaron varias gestiones clave en fiscalización, incluyendo:

- Vigilancia de productos alimenticios y control en establecimientos como supermercados y mini mercados.
- Inspección de cartelería y precios en estaciones de servicio, asegurando el cumplimiento de las normas
- Intervenciones en farmacias para verificar la información sobre precios y promociones.
- Operativos en diversos rubros por denuncias ciudadanas o filtraciones de información.
- Sensibilización de proveedores sobre los derechos del consumidor.

En cuanto a los Sumarios Administrativos se destacan algunos logros como:

- El diseño e implementación un sistema informático de gestión a través de excel, con el fin de revisar semanalmente el manejo de expedientes asignados a cada funcionario. Se ha comenzado a recolectar información sistemática, para identificar indicadores clave y establecer metas específicas de trabajo.
- El diseño de procedimientos para los sumarios administrativos, el cual, aunque aún no ha sido aprobado por la instancia correspondiente, ha sido útil para tener una visión global del proceso.
- Aunque no se implementó un programa formal de capacitación, la estimulación constantemente a los funcionarios a profundizar en el análisis de las fundamentaciones presentadas en los sumarios de instrucción. Este proceso ha sido lento, pero se entiende como una inversión en el fortalecimiento de las capacidades del equipo.

## II.2 Principales Informaciones Complementarias de la Entidad

### ➤ Atención al Consumidor

Servicios de Atención al Consumidor y el Usuario - Por Mes									
Meses	CONSULTAS			RECLAMOS					
	Recibidas	Atendidas	% de Atención	Recibidos Reclamos Ingresados	Atendidos		Reclamos Resueltos	Total Reclamos procesados y resueltos	% de Atención
					Ordinario (Denuncias)	Oficio (No Molestar)			
Enero	807	807	100%	139	11	1	59	71	51%
Febrero	667	667	100%	131	9	5	51	65	50%
Marzo	587	587	100%	99	10	3	93	106	107%
Abril	743	743	100%	154	39	12	109	160	104%
Mayo	597	597	100%	149	35	5	130	170	114%
Junio	721	721	100%	142	30	6	115	151	106%
Julio	819	819	100%	114	36	8	73	117	103%
Agosto	778	778	100%	167	16	5	89	110	66%
Septiembre	830	830	100%	147	23	3	69	95	65%
Octubre	813	813	100%	195	22	2	50	74	38%
Noviembre	640	640	100%	130	29	0	100	129	99%
Diciembre	317	317	100%	113	20	0	97	117	104%
<b>Total</b>	<b>8319</b>	<b>8319</b>	<b>100%</b>	<b>1680</b>	<b>280</b>	<b>50</b>	<b>1035</b>	<b>1365</b>	<b>81%</b>
Meta Planificada Año 2024	7869			1031					
Cumplimiento de Meta año 2024	8319			1365					
% de Cumplimiento	106%			132%					

Servicios de Atención al Consumidor y el Usuario - Por Mes					
Meses	EXPEDIENTES - SUMARIOS ADMINISTRATIVOS (SA)				% de Atención (*)
	Recibidos	Atendidos		Total expedientes para SA	
Ordinario		Oficio			
Enero	13	6	79	85	654%
Febrero	25	62	24	86	344%
Marzo	31	56	15	71	229%
Abril	45	14	24	38	84%
Mayo	31	18	26	44	142%
Junio	33	19	35	54	164%
Julio	44	17	59	76	173%
Agosto	28	23	12	35	125%
Septiembre	40	34	19	53	133%
Octubre	31	26	5	31	100%
Noviembre	98	23	8	31	32%
Diciembre	33	13	20	33	100%
<b>Total</b>	<b>452</b>	<b>311</b>	<b>326</b>	<b>637</b>	<b>141%</b>
Meta Planificada Año 2024	459				
Cumplimiento de Meta año 2024	637				
% de Cumplimiento	139%				

(\*) El porcentaje de atención de los sumarios administrativos refleja el total de expedientes atendidos durante cada mes. Este porcentaje puede incluir la resolución de expedientes recibidos en meses o períodos anteriores, lo que explica por qué en algunos casos el porcentaje supera el 100%. Esto se debe a la dinámica del flujo de trabajo, donde la atención no se limita exclusivamente a los expedientes ingresados en el mes en curso, sino que también abarca casos pendientes de meses anteriores.

➤ *Inspecciones de Locales Comerciales*

VERIFICACIÓN Y FISCALIZACIÓN			
Inspección de Locales Comerciales			
Rubro	Departamento	Cantidad Verificaciones	Cantidad Fiscalizaciones
Supermercados	Capital	5	9
	Central	22	13
	Interior	2	4
Agencia de Viajes	Capital	1	0
Bancos, Financieras, Casade Crédito, Casas de Cambio	Capital	4	5
	Central	0	1
Constructora	Central	1	0
Farmacias	Capital	10	24
	Central	11	2
Estaciones de servicios	Capital	1	10
	Central	1	28
Tabaco	Capital	0	0
	Central	0	0
Indumentaria	Capital	3	3
	Central	2	1
Estacionamiento	Capital	0	1
Librería y Papelería	Capital	8	1
	Central	5	2
Mini mercado	Capital	0	10
	Central	2	11
Taller Mecánico	Capital	0	1
	Central	0	1
Venta de Automotores	Central	0	1
Tienda de Comestible	Capital	0	1
	Central	0	1
Comestible y Gastronomía	Capital	2	4
	Central	1	3
Servicio de Transporte	Capital	2	1
Bazar	Capital	2	0
	Central	3	0
Funeraria	Capital	0	2
Servicio Público - Institución Público	Capital	0	1
Ferretería	capital	4	0
	Central	6	0
Tabaco	Capital	0	2
	Central	0	2
Mueblería	Central	3	1
	Capital	2	0
Herrería y metalúrgica	Central	1	0
Casas de Electrodomésticos e Informática	Capital	3	2
	Central	2	0
<b>Sub - Total</b>		<b>109</b>	<b>148</b>
<b>Total Verificaciones y Fiscalizaciones</b>		<b>257</b>	
<b>Meta Planificada Año 2024</b>		<b>330</b>	
<b>Cumplimiento de Meta año 2024</b>		<b>257</b>	
<b>% de Cumplimiento</b>		<b>78%</b>	

Capacitaciones

CAPACITACIONES 2024								
Nº	Rubro / Tema	Departamento	Mes de Realización	Tipo de Capacitación	Cantidad de beneficiarios		Proveedores (Nacional + Extranjeros)	Total General
					Mujeres	Hombres		
1	Publicidad Engañosa	Virtual	Febrero	Virtual	9	3	0	12
2	Panel sobre Derechos del Consumidor "Dia Mundial de los Derechos del Consumidor"	Capital	Marzo	Presencial	54	73	48	175
3	Consejos útiles para a consumidores sobre el Buró de Crédito	Virtual	Abril	Virtual	48	20	8	76
4	Consejos para evitar fraudes financieros	Virtual	Abril	Virtual	43	22	4	69
5	Recomendaciones para Usuarios de la ESSAP	Virtual	Abril	Virtual	28	17	2	47
6	Guía practica para el consumo responsable	Virtual	Mayo	Virtual	51	18	10	79
7	Recomendaciones para uso correcto de Tarjeta de Crédito	Virtual	Mayo	Virtual	202	97	6	305
8	Compras Inteligentes	Virtual	Mayo	Virtual	69	37	6	112
9	Riesgo Cibernético para el Consumidor	Virtual	Junio	Virtual	87	64	18	169
10	Diplomado en Derecho Civil y Comercial Módulo VII: Derechos del Consumidor	Capital/Caaguazú	Julio	Presencial	180	150	0	330
11	Cuida tu vida digital, la seguridad en línea está en tus manos	Virtual	Agosto	Virtual	53	26	9	88
12	Recomendaciones a usuarios de telefonía móvil	Virtual	Agosto	Virtual	63	48	2	113
13	Recomendaciones a usuarios de la ANDE	Virtual	Agosto	Virtual	27	17		44
14	Quinta Conferencia Internacional de Protección al Consumidor "Derechos de los Consumidores, una Herramienta de Todos	Capital	Septiembre	Presencial	343	208	222	773
15	La competencia como herramienta de generación de un mercado mas justo	Virtual	Octubre	Virtual	60	48	10	118
16	Charla institucional "Derechos de los Consumidores una herramienta de todos" Facultad de Ciencias Jurídicas - Universidad Autónoma de Luque	Luque	Octubre	Presencial	11	19	1	31
17	Charla institucional "Derechos de los Consumidores Financieros una herramienta de todos" Instituto Nacional de Administración Publica del Paraguay INAPP	Virtual	Octubre	Virtual	90	64	0	154
18	Un diálogo sobre datos personales, consumo y competencia - TEDIC	Virtual	Octubre	Virtual	93	59	0	152
19	La protección al consumidor en los acuerdos multilaterales sobre medio ambiente", organizado por el Grupo de Trabajo Consumo Sostenible del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor/FIAGC y ONU Comercio y Desarrollo/UNCTAD	Virtual	Octubre	Virtual	45	66		111
20	Charla institucional "Derechos de los Consumidores una herramienta de todos" - Municipalidad de Juan Leon Mallorquín	Alto Paraná	Octubre	Presencial	11	3		14
21	Perspectiva y coyuntura económica para consumidores 2024	Virtual	Noviembre	Virtual	27	10	5	42
22	Recomendaciones al Consumidor Turista	Virtual	Noviembre	Virtual	23	8	6	37
23	Hábitos de alimentación saludable para el consumidor	Virtual	Diciembre	Virtual	36	6	1	43
<b>Total</b>					<b>1653</b>	<b>1083</b>	<b>358</b>	<b>3094</b>
<b>Meta Planificada Año 2024</b>					<b>2730</b>		<b>194</b>	
<b>Cumplimiento de Meta año 2024 (mujeres + hombres)</b>					<b>2736</b>		<b>358</b>	
<b>% de Cumplimiento</b>					<b>100%</b>		<b>185%</b>	

### III DESAFIO FUTURO Y SEGUIMIENTO

#### III.1 DESAFIO FUTURO

En el marco de la actividad *Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor*, la coordinación de actividades a distancia o remota presenta un gran desafío que depende en gran medida de las condiciones del servicio de internet, la velocidad, etc, además de una buena sincronización con los expositores de las otras instituciones, teniendo en cuenta la necesidad de una buena conexión para iniciar el curso.

El desarrollo de contenidos para redes sociales representa un desafío constante, ya que buscamos llegar de manera más efectiva y masiva a los consumidores. En este sentido, hemos identificado que los hábitos de consumo digital varían considerablemente, y los horarios de mayor interacción suelen concentrarse en la tarde-noche. Esto nos impulsa a optimizar nuestras estrategias de publicación y adaptar los formatos y mensajes para captar mejor la atención del público durante esos momentos.

El desafío no solo radica en el momento de la publicación, sino también en crear contenidos que sean atractivos, relevantes y fáciles de compartir. Esto incluye el diseño de videos dinámicos, reels, infografías y otros formatos visuales que no solo informen, sino que generen impacto y fomenten la interacción de los usuarios con nuestras plataformas. Asimismo, se pretende garantizar que los mensajes sean claros, accesibles y alineados con las necesidades y preocupaciones actuales de los consumidores

En relación a lo mencionado, el objetivo es seguir promoviendo las actividades de capacitaciones en modalidad presencial y virtual, coordinar con el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor jornadas a nivel nacional buscando la promoción en el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, fomentar buenas prácticas en el sector turismo en coordinación con la Secretaria Nacional de Turismo, 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

En el marco de la actividad *Inspecciones en Defensa de los Derechos del Consumidor*, específicamente en lo que respecta a las áreas de tratamiento de las consulta y reclamos, Fiscalización de bienes y servicios y de resolución de sumarios administrativos, los desafíos para el 2025 se pueden resumir en;

- Continuar brindando respuestas oportunas y sin demoras a los consumidores que realizan consultas, así como, mantener los expedientes de reclamos al día, cumpliendo el procedimiento,
- Gestionar la incorporación de nuevos talentos humanos, sobre todo en el Departamento de Conciliación y Mediación, en el Departamento de Reclamos, en el Departamento de Consultas y en el Departamento de Notificación y Comunicación, que arrastran falencias en este tema.
- Lograr mayor amplitud de los servicios brindados por la SEDECO a nivel país, para que de esa forma se pueda disminuir el alto riesgo de vulnerabilidad de los derechos de los consumidores, como así también. lograr las metas que se encuentran estipuladas en los planes y programas de la SEDECO.
- Detectar las debilidades y trabajar en los obstáculos que impiden lograr un mejor cumplimiento de las tareas para las fiscalizaciones de bienes y servicios.
- Trabajar de manera constante en operativos interinstitucionales de manera a lograr resultados con mayor impacto y mayor alcance a nivel nacional.
- Contar con toda la infraestructura necesaria, sea en equipamientos, vehículos o recursos humanos para lograr los objetivos de manera efectiva.
- Continuar con los ajustes de la base de datos de las documentaciones de sumarios administrativos, para garantizar su eficiencia y que todos los miembros del equipo utilicen la herramienta de manera efectiva.
- Ampliar las oportunidades de desarrollo de liderazgo en todos los miembros del equipo, asegurando que cada funcionario adquiera más autonomía en sus tareas.

- Realizar un análisis más detallado de las habilidades de cada miembro del equipo, así como del perfil que debe tener cada uno, a fin de para asignar tareas más alineadas con sus fortalezas, maximizando el potencial de cada uno y la definición de los perfiles a ser incorporados en caso que se den procesos de incorporación de personal.
- Establecer programas de capacitación formal para acelerar el proceso de mejora continua del equipo, especialmente en lo relacionado con el análisis de fundamentaciones jurídicas.
- Promover aún más la transparencia en la comunicación interna, con énfasis en la apertura de ideas, inquietudes y sugerencias.
- Realizar gestiones para obtener recursos humanos adicionales, con el fin de aliviar la carga laboral y mejorar la distribución de tareas, asegurando un ambiente de trabajo más saludable y productivo.
- Evaluar el impacto de las medidas implementadas durante el semestre, utilizando indicadores claros como el éxito de los casos gestionados por cada funcionario, para tomar decisiones informadas y mejorar los procesos internos.

### ***III.2 SEGUIMIENTO AL DESAFÍO DECLARADO EN EL BAGP 2023***

En el marco del seguimiento al desafío declarado en el BAGP 2023, la SEDECO ha consolidado importantes avances en la atención y protección de los derechos de los consumidores. Durante el último año, la institución ha trabajado de manera constante para fortalecer sus servicios, expandir su alcance y promover una gestión eficiente, transparente y orientada a resultados.

A través de iniciativas clave, como la atención oportuna, la ampliación de servicios a nivel nacional, la implementación de tecnologías avanzadas entre otros, la SEDECO reafirma su compromiso de impactar positivamente en la ciudadanía. Este apartado detalla los logros alcanzados en cada uno de los puntos de tallado

- Atención oportuna: Se brindaron respuestas rápidas a las consultas de los consumidores y se mantuvieron actualizados los expedientes de reclamos, cumpliendo con los procedimientos establecidos.
- Ampliación de servicios: Se logró mayor cobertura de los servicios de la SEDECO a nivel nacional, reduciendo la vulnerabilidad de los derechos de los consumidores y cumpliendo las metas de los planos institucionales.
- Sensibilización y alcance: Se extendieron a proveedores y consumidores en el interior del país, sensibilizando acciones sobre derechos y atendiendo reclamos conforme a la Ley N° 1334/98.
- Uso de tecnologías: Se implementaron herramientas digitales que mejoraron la eficiencia, transparencia y resultados en los procesos institucionales.
- Fortalecimiento del equipo: Se promovió el desarrollo del capital humano mediante capacitación, liderazgo y mejora del ambiente laboral, logrando mayor excelencia y colaboración interna.
- Comunicación y capacitación: Se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales, actividades por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor y se diseñaron materiales educativos para informar a la ciudadanía sobre las competencias de la SEDECO.

Estos logros reflejan el compromiso de la institución con la protección de los derechos de los consumidores y el fortalecimiento de su impacto a nivel nacional.

## 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 2024 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. 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 DE INFORME DE 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.

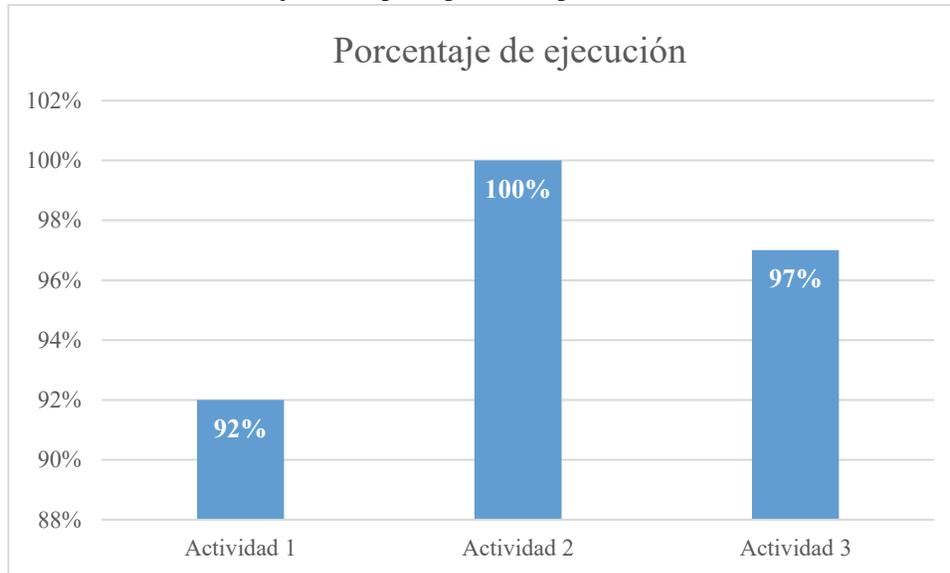
**Actividad 1 - Gestión Administrativa.**

**Presupuesto vigente año 2024 (Gs 6.237.726.792)**



En el siguiente gráfico se puede visualizar la ejecución presupuestaria del plan financiero, el cual asciende a un total de Gs. 5.726.442.660 (guaraníes cinco mil setecientos veintiséis millones cuatrocientos cuarenta y dos mil seiscientos sesenta) de un total que asciende a Gs 6.237.726.792 (guaraníes seis mil doscientos treinta y siete millones setecientos veintiséis mil setecientos noventa y dos), lo que representa una ejecución del 92% (noventa y dos por ciento) en todas sus fuentes de financiamiento.

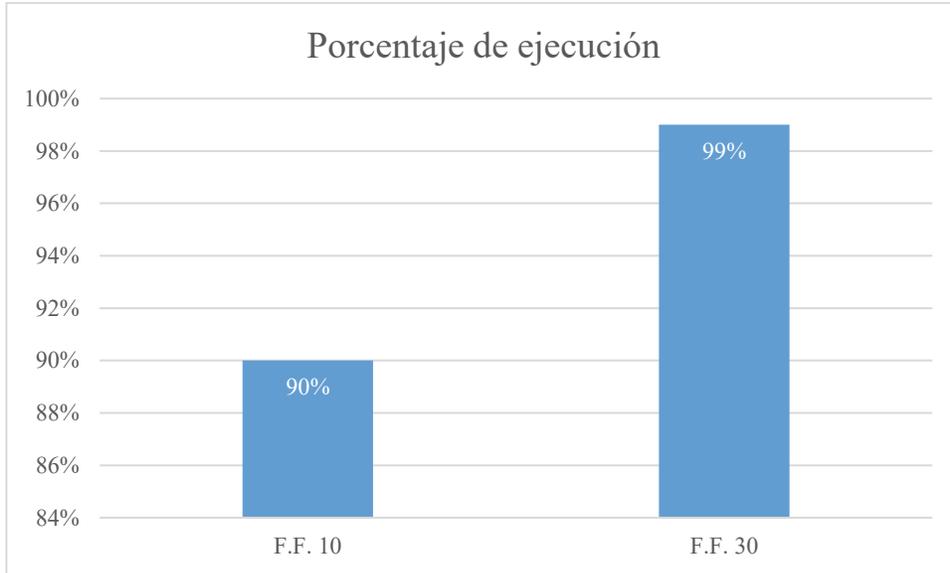
Ejecución presupuestaria por actividad



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. 5.627.947.332 (guaraníes cinco mil seiscientos veintisiete millones novecientos cuarenta y siete mil trescientos treinta y dos) del total aprobado por Gs 6.138.863.599 (guaraníes seis mil ciento treinta y ocho millones ochocientos sesenta y tres mil quinientos noventa y nueve), lo que representa una ejecución del 92% (noventa y dos por ciento), en la actividad 2 - *Servicios Informativos en Materia de Defensa del Consumidor*, su ejecución asciende a un total de Gs. 84.764.896 (guaraníes ochenta y cuatro millones setecientos sesenta y cuatro mil ochocientos noventa y seis) del total aprobado por Gs 84.764.896 (guaraníes ochenta y cuatro millones setecientos sesenta y cuatro mil ochocientos noventa y seis), lo que representa una ejecución del 100% (cien por ciento), en la actividad 3 - *Inspecciones en Defensa de los Derechos del Consumidor*, su ejecución asciende a un total de Gs. 14.098.297 (guaraníes catorce millones noventa y ocho mil doscientos noventa y siete) del total aprobado por Gs 13.730.432 (guaraníes ciento trece millones setecientos treinta mil cuatrocientos treinta y dos), lo que representa una ejecución del 97% (noventa y siete 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.

**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. 4.621.089.631 (guaraníes cuatro mil seiscientos veintinueve millones ochenta y nueve mil seiscientos treinta y un), de un total presupuestado de Gs. 5.125.226.792 (guaraníes cinco mil ciento veinticinco millones doscientos veintiséis mil setecientos noventa y dos), lo que representa una ejecución del 90% (noventa por ciento); y en relación a la fuente de financiamiento F.F.30 recursos institucionales, su ejecución ascendió a Gs. 1.105.353.029 (guaraníes mil ciento cinco millones trescientos cincuenta y tres mil veintinueve), de un total presupuestado de Gs. 1.112.500.000 (guaraníes mil ciento doce millones quinientos mil), lo que representa una ejecución del 99% (noventa y nueve por ciento).

### Ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC-2024)

EJECUCIÓN DEL PROGRMA ANUAL DE CONTRATACIONES AÑO 2024						
MODALIDAD MENOR CUANTÍA NACIONAL						
Nº	ID	Descripción	Objeto del gasto	Monto del PAC	Monto adjudicado	Monto ahorrado
1	442.995	Adquisición de pólizas de seguro de vehículos de la SEDECO	264	7.000.000	4.899.996	2.100.004
2	443.001	Servicio de limpieza y fumigación de las oficinas de la SEDECO - plurianual	245	48.000.000	46.800.000	1.200.000
3	443.083	Servicio de alquiler de fotocopiadoras - plurianual	255	93.600.000	93.600.000	0
4	443.098	Servicio de seguro médico y sanatorial para los funcionarios de la SEDECO - plurianual	271	432.000.000	432.000.000	0
5	451.101	Contratación de servicios de ceremonial y servicios de organización y gestión de eventos para la SEDECO	281-284	100.000.000	100.000.000	0
6	451.934	Adquisición de equipos varios para la SEDECO	536-538	7.853.894	7.074.000	779.894
7	451.954	Adquisición de desfibrilador para la SEDECO	535	16.929.000	15.940.000	989.000
8	453.484	Servicio de mantenimiento y reparación de aires acondicionados de las oficinas de la SEDECO - plurianual	243	15.000.000	15.000.000	0
9	453.497	Adquisición de computadoras para la SEDECO	543	119.400.000	111.500.000	7.900.000
10	453.497	Adquisición de computadoras para la SEDECO	543	119.400.000	111.500.000	7.900.000
11	454.132	Adquisición de licencias office para la SEDECO	579	113.900.000	105.349.000	8.551.000
12	455.214	Adquisición de equipos para la dirección de capacitación y comunicación	536-538-543	52.380.000	51.000.000	1.380.000
13	455.218	Contratación de servicios de seguridad y vigilancia para las oficinas de la SEDECO - plurianual	282	112.000.000	112.000.000	0
14	455.592	Adquisición de hojas de seguridad para la SEDECO	333	27.500.000	27.500.000	0
<b>TOTAL</b>				<b>1.264.962.894</b>	<b>1.234.162.996</b>	<b>30.799.898</b>
CONVENIO MARCO						
Nº	ID	Descripción	OBJETO DEL GATO	MONTO TOTAL PAC	MONTO ADJUDICADO	MONTO AHORRADO
1	370.374	Adquisición de resmas de papel con criterios de sustentabilidad	331	15.140.000	15.140.000	0
2	422.116	Suministro de útiles de oficina al estado paraguayo	342	883.000	883.000	0
3	422.116	Suministro de útiles de oficina al estado paraguayo	342	2.065.000	2.065.000	0
4	415.212	Incorporación de pasajes aéreos a la tienda virtual	231	8.929.600	8.929.600	0
5	415.212	Incorporación de pasajes aéreos a la tienda virtual	231	7.583.060	7.583.060	0
6	415.212	Incorporación de pasajes aéreos a la tienda virtual	231	7.579.000	7.579.000	0
7	397.873	Adquisición de muebles con criterios de sostenibilidad	541	71.400.000	53.887.000	17.513.000
8	397.874	Adquisición de muebles con criterios de sostenibilidad	541	17.513.000	9.670.000	7.843.000
9	404.496	Adquisición de acondicionadores de aire con criterios de sostenibilidad	541	7.843.000	7.500.000	343.000
<b>TOTAL</b>				<b>131.352.600</b>	<b>105.653.600</b>	<b>25.699.000</b>
CONVENIO ENTRE ENTIDADES						
Nº	ID	Descripción	OBJETO DEL GATO	MONTO TOTAL PAC	MONTO ADJUDICADO	MONTO AHORRADO
1	-	Convenio de provisión de combustibles, entre petróleos paraguayos (petropar) y Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario.	361	30.000.000	30.000.000	0
<b>TOTAL</b>				<b>30.000.000</b>	<b>30.000.000</b>	<b>0</b>

En la planilla se puede visualizar la cantidad de llamados ejecutados durante el periodo en el 2024 en las distintas modalidades; en la modalidad de menor cuantía nacional se ejecutó un total de 14 (catorce) llamados lo que representa el 100% de ejecución en relación a lo planificado, en relación a los realizados a través del convenio marco de ejecuto un total de 9 (nueve) llamados lo que representa el 100% de ejecución en relación a lo planificado.

#### Resoluciones emitidas por la SEDECO en el año 2024.

Tipos de resoluciones	AÑO 2024												TOTAL
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Apertura	11	4	8	11	9	23	29	29	23	9	26	23	205
Amonestación	0	0	1	6	7	11	1	1	0	2	2	0	31
Homologación	30	25	32	49	54	32	31	23	26	31	19	9	361
Multa	2	15	5	12	10	8	7	4	9	15	8	3	98
Otros	62	79	73	57	89	65	77	62	52	111	87	51	865
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>123</b>	<b>119</b>	<b>135</b>	<b>169</b>	<b>139</b>	<b>145</b>	<b>119</b>	<b>110</b>	<b>168</b>	<b>142</b>	<b>86</b>	<b>1560</b>
*(Sobreseimiento, Desistimiento, Archivo, Rechazo, Prescripción, Administrativos)													

El cuadro muestra los tipos de resoluciones emitidas durante el año 2024 por la institución, desglosadas mes a mes, así como un total anual por cada categoría. Los datos reflejan la actividad de gestión y resolución de casos relacionados con consumidores y usuarios. A continuación, se explican las principales categorías:

El total de resoluciones emitidas durante el año 2024 asciende a 1.560. Los meses de mayor actividad fueron mayo y octubre, con 169 y 168 resoluciones respectivamente, mientras que diciembre muestra la menor actividad, con 86 resoluciones.

En general, el cuadro refleja un balance robusto en la gestión de resoluciones, con un enfoque significativo en la homologación de acuerdos, que representa el 23% del total anual. Asimismo, el alto número de casos en la categoría "Otros" evidencia una gestión administrativa activa y diversa. Los meses con picos de actividad podrían estar relacionados con campañas específicas o aumentos estacionales en la recepción de reclamos.

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

Actividad	Indicador	Meta planificada	Avances de metas	Porcentaje de cumplimiento
2- Servicios informativos en materia de defensa del consumidor y el usuario	Porcentaje de capacitaciones en defensa al consumidor realizadas	35	23	66%
	Porcentaje de consumidores y usuarios capacitados	2730	2736	100%
	Porcentaje de proveedores de bienes y servicios informados	194	358	185%
	<b>Total Metas</b>	<b>2959</b>	<b>3117</b>	<b>105%</b>

En el marco de la Actividad 2 y en cumplimiento del plan operativo institucional, la SEDECO estableció una meta inicial de 2.959 (dos mil novecientos cincuenta y nueve) acciones programadas. Durante el período de ejecución, el esfuerzo coordinado de las distintas áreas permitió alcanzar un total de 3.117 (tres mil ciento diecisiete) acciones efectivamente realizadas, superando las expectativas con un cumplimiento del 105% (ciento cinco por ciento).

Este desempeño sobresaliente refleja no solo el compromiso y la dedicación del equipo de trabajo, sino también la eficacia en la planificación y gestión de los recursos asignados.

De enero a diciembre de 2024 se realizaron 17 webinars y 7 jornadas presenciales consistente en panel, conferencia internacional y jornada de capacitaciones a público en general, en el marco de las sensibilizaciones y capacitaciones en modalidad presencial y virtual, registrando la participación total de 3094, entre consumidores 88% y proveedores 12%, por medio del formulario digital de inscripción.

Las grabaciones realizadas de las capacitaciones, de enero a diciembre 2024, se encuentran disponibles en <https://www.sedeco.gov.py/index.php/capacitaciones-virtuales>

En cuanto a las capacitaciones del año 2024 se contó con participación de representantes de instituciones de la: Dirección Contra Hechos Punibles Económicos y Financieros - Policía Nacional, CAVIDA S.A., Dirección de Inclusión Financiera del Ministerio de Hacienda, Instituto Nacional de Administración Pública del Paraguay - INAPP, SENATUR, INAN, entre otros.

Además, la conferencia internacional desarrollada por SEDECO contó más de 450 participantes entre autoridades nacionales, consumidores, estudiantes universitarios, miembros de la academia, representantes de cámaras y gremios empresariales, destacándose por sus discusiones enriquecedoras y su enfoque hacia la actualización legislativa y la cooperación internacional en defensa de los derechos de los consumidores

Se han diseñado flyers de invitación mediante la plataforma CANVA lo que permite una mejor presentación en la difusión de los eventos de capacitación.

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 2024

- El 93% manifestó contar con una Educación Superior, 3% Otro, Educación Media el 3% y Escolar Básica el 1%.
- En tanto que 88% fueron Consumidores y 12% Proveedores.
- El 58% correspondió al sexo Femenino y 42% al Masculino.
- El promedio de edad de los participantes es de 34 años.
- Los participantes provienen de los siguientes países: Paraguay, Bolivia, Brasil, Rep. Dominicana, Chile, Argentina, México, Uruguay, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, España, Perú, Honduras y Panamá.

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

Actividad	Indicador	Meta planificada	Avances de metas	Porcentaje de cumplimiento
<b>3 - inspecciones en defensa a los derechos del consumidor</b>	Porcentaje de consultas atendidas	7869	8319	<b>106%</b>
	Porcentaje de reclamos procesados y resueltos	1031	1365	<b>132%</b>
	Porcentaje de expedientes de sumarios administrativos resueltos	459	637	<b>139%</b>
	Porcentaje de Reporte de Informe de Municipios y/o Gobernaciones con Relación al SNIPC. -	25	18	<b>72%</b>
	Porcentaje de Resoluciones Recurridas Procesadas. -	16	14	<b>88%</b>
	Porcentaje de fiscalizaciones a proveedores de bienes	330	257	<b>78%</b>
	<b>Total Metas</b>		<b>9730</b>	<b>10610</b>

La SEDECO para la Actividad 3, en concordancia al plan operativo institucional, ha planificado un total de metas de 9.730 (nueve mil setecientos treinta) acciones para el cumplimiento de dicha actividad, cuyo avance de las metas fue de 10.610 (diez mil seiscientos diez) acciones que representa un cumplimiento del 109% (ciento nueve 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 807 (ochocientos siete), febrero 667 (seiscientos sesenta y siete), marzo 587 (quinientos ochenta y siete), abril 743 (setecientos cuarenta y siete), mayo 597 (quinientos noventa y siete), junio 721 (setecientos veintiuno), julio 819 (ochocientos diecinueve), agosto 778 (setecientos setenta y ocho), setiembre 830 (ochocientos treinta), octubre 813 (ochocientos trece), noviembre 640 (seiscientos cuarenta) y diciembre 317 (trescientos diecisiete), sumando un total de 8.319 (ocho mil trescientos diecinueve), las cuales fueron evacuadas en su totalidad.

En relación al indicador de Reclamos Procesados y Resueltos han ingresado en enero 71 (setenta y uno), febrero 65 (sesenta y cinco), marzo 106 (ciento seis), abril 160 (ciento sesenta), mayo 170 (ciento setenta), junio 151 (ciento cincuenta y uno), julio 117 (ciento diecisiete), agosto 110 (ciento diez), setiembre 95 (noventa y cinco), octubre 74 (setenta y cuatro), noviembre 129 (ciento veintinueve) y diciembre 117 (ciento diecisiete), totalizando la cantidad de 637 (seiscientos treinta y siete) reclamos. De los cuales se han remitido para sumarios administrativos la cantidad de 330 (trescientos treinta) 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, Guaira, Caaguazú, 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.

En total, fueron labrados 257 (doscientos cincuenta y siete) actas, de los cuales son: 109 (ciento nueve) corresponde a actas de verificaciones y 148 (ciento cuarenta y ocho) a actas de Fiscalizaciones.

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 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 13 (trece) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 7 (siete) expedientes de sumarios ordinarios y 6 (seis) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de enero, la meta planificada de Sumarios Administrativos fue 20 (veinte), de los cuales se logró resolver y notificar 85 (ochenta y cinco) casos, lo cual representa el 425% (cuatrocientos veinte cinco por cientos) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 6 (seis) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 79 (setenta y nueve) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de febrero de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 25 (veinte cinco) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 15 (quince) expedientes de sumarios ordinarios y 10 (diez) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de febrero, la meta planificada de Sumarios Administrativos fue 25 (veinte cinco), de los cuales se logró resolver y notificar 86 (ochenta y seis) casos, lo cual representa el 344% (trescientos cuarenta y cuatro por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 62 (sesenta y dos) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 24 (veinte cuatro) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de marzo de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 31 (treinta y uno) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 17 (diecisiete) expedientes de sumarios ordinarios y 14 (catorce) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de marzo la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 35 (treinta y cinco), de los cuales se logró resolver y notificar 71 (setenta y un) casos, lo cual representa el 203% (doscientos tres por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 56 (cincuenta y seis) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 15 (quince) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de abril del periodo 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 45 (cuarenta y cinco) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 28 (veinte ocho) expedientes de sumarios ordinarios y 17 (diecisiete) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de abril la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 40 (cuarenta), de los cuales se logró resolver y notificar 38 (treinta y ocho) casos, lo cual representa el 95% (noventa y cinco por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 14 (catorce) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 24 (veinte cuatro) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de mayo de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 31 (treinta y un) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 25 (veinticinco) expedientes de sumarios ordinarios y 6 (seis) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de mayo la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 40 (cuarenta), de los cuales se logró resolver y notificar 44 (cuarenta y cuatro) casos, lo cual representa el 110% (ciento diez por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 18 (dieciocho) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 26 (veinte seis) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de junio 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 33 (treinta y tres) expedientes individualizados como ordinario. Así también, en el mes de mayo la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 40 (cuarenta), de los cuales se logró resolver y notificar 54 (cincuenta y cuatro) casos, lo cual representa el 135% (ciento treinta y cinco por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 19 (diecinueve) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 35 (treinta y cinco) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de julio de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 44 (cuarenta y cuatro) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 32 (treinta y dos) expedientes de sumarios ordinarios y 12 (doce) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de julio la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 40 (cuarenta), de los cuales se logró resolver y notificar 76 (setenta y seis) casos, lo cual representa el 190% (ciento noventa por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 17 (diecisiete) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 59 (cincuenta y nueve) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de agosto de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 28 (veinte ocho) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 18 (dieciocho) expedientes de sumarios ordinarios y 10 (diez) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de agosto la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 40 (cuarenta), de los cuales se logró resolver y notificar 35 (treinta) casos, lo cual representa el 88% (ochenta y ocho por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 23 (veintitrés) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 12 (doce) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de setiembre de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 40 (cuarenta) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 25 (veinticinco) expedientes de sumarios ordinarios y 15 (quince) de sumarios de oficio. La meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 40 (cuarenta), de los cuales se logró resolver y notificar 53 (cincuenta y tres) casos, lo cual representa el 133% (ciento treinta y tres por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 34 (treinta y cuatro) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 19 (diecinueve) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de octubre de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 31 (treinta y un) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 26 (veintiséis) expedientes de sumarios ordinarios y 5 (cinco) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de octubre la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 45 (cuarenta y cinco), de los cuales se logró resolver y notificar 31 (treinta y un) casos, lo cual representa el 69% (sesenta y nueve por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 26 (veintiséis) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 5 (cinco) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de noviembre de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 98 (noventa y ocho) expedientes. Así también, en el mes de noviembre la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 45 (cuarenta y cinco), de los cuales se logró resolver y notificar 31 (treinta y un) casos, lo cual representa el 69% (sesenta y nueve por ciento) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 23 (veintitrés) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 8 (ocho) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

En el mes de diciembre de 2024, han ingresado a la DAJ, la cantidad de 33 (treinta y tres) expedientes. Individualizando, la cantidad mencionada precedentemente, se señalan 13 (trece) expedientes de sumarios ordinarios y 20 (veinte) de sumarios de oficio. Así también, en el mes de diciembre la meta planificada de Sumarios Administrativos resueltos fue de 49 (cuarenta y nueve), de los cuales se logró resolver y notificar 33 (treinta y tres) casos, lo cual representa el 67% (sesenta y siete) de la meta planificada. En cuanto a los tipos de sumarios, se obtuvieron 13 (trece) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos ordinarios y 20 (veinte) resoluciones finales notificadas de sumarios administrativos de oficio.

## ANEXO II

### ➤ Recursos Humanos

Recursos Humanos			
Descripción	Mujer	Hombre	Total
<b>Total Recursos Humanos Activos (a+b)</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>31</b>
(*) Recursos Humanos Activos Nombrados <sup>(a)</sup>	15	16	31
Recursos Humanos Contratados <sup>(b)</sup>	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)	10	11	21
Recursos Humanos Comisionados a otras Instituciones	0	2	2

#### Comisionados a otras Instituciones

**Hombre:** Cesar Fernández, comisionado al Tribunal Superior de Justicia Electoral, Juan Pablo Guillen, comisionado al Ministerio de Industria y Comercio

**Contactos:**

- ✓ Nombre y Apellido: Sara Delia Irún Sosa
- ✓ Dependencia: Secretaria – Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: [sirun@sedeco.gov.py](mailto:sirun@sedeco.gov.py)
- ✓ N° de teléfono institucional: (021) 524 - 455
  
- ✓ Nombre y Apellido: Héctor Rodrigo Caballero Cañisá
- ✓ Dependencia: Director - Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Dirección de correo electrónico institucional: [hcaballero@sedeco.gov.py](mailto:hcaballero@sedeco.gov.py)
- ✓ N° de teléfono institucional: (021)524-445

SARA  
DELIA  
IRUN SOSA

Firmado digitalmente por  
SARA DELIA IRUN  
SOSA

Fecha: 2025.01.29  
15:34:04 -03'00'