



**TETÁ VIRU  
MOHENDAPY**  
MOTENONDEHA  
MINISTERIO DE  
**HACIENDA**

**TETÁ REKUÁI**  
**GOBIERNO NACIONAL**  
Jajapo hãnde raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



# Balance Anual de Gestión Pública

## BAGP 2017

# BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA



## Presupuesto por Resultados

**TETÃ REKUÁI**  
**GOBIERNO NACIONAL**  
Jajapo ñande raperã ko'ãga guive  
Construyendo el futuro hoy



Asunción, 06 de febrero de 2018  
NOTA SDCU N° 028/2018

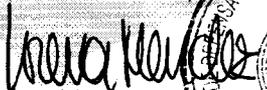
**SEÑORA MINISTRA**

*De mi mayor consideración:*

*Tengo el agrado de dirigirme a S.E., con el objeto de hacer referencia al "Balance Anual de Gestión Pública (BAGP) 2017" de la Entidad 23-26 Secretaria de Defensa del Consumidor y el Usuario – SEDECO.*

*En tal sentido y en el marco de la Ley N° 5554/2016 "Que aprueba el Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2016" Vigente para el Ejercicio Fiscal 2017, Art. 103° y su Decreto Reglamentario N° 6.715/2017, Art. 258°, inciso b) Informe de Cierre, tengo a bien remitir adjunto a la presente el balance más arriba mencionado, junto con el Informe de Control y Evaluación Resumido, según corresponde.*

*Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para saludarla con mi más alta consideración y estima.*

  
**LORENA MENÉNDIZ DE GUSTAFSON**  
Ministra Secretaria Ejecutiva  


*A Su Excelencia*  
**Doña LEA GIMENEZ, Ministra**  
**Ministerio de Hacienda**  
E.                      S.                      D.

# BALANCE ANUAL DE GESTIÓN PÚBLICA SECRETARIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y EL USUARIO

Año 2017

## PRESENTACIÓN

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario es un órgano del Poder Ejecutivo encargada de promover y proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarios.

Es una institución autónoma y autárquica, reconocida y respetada por el liderazgo en materia de defensa del consumidor y usuario, destinada a combatir la informalidad, piratería y la falsificación y velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 4974, de fecha 27 de mayo de 2013 "Por el cual se crea la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario (SEDECO), con personería jurídica y patrimonio propio.

Así también de promover los derechos de los consumidores mediante la educación y el fortalecimiento de las asociaciones de consumidores, proteger mediante una línea preventiva con medidas encaminadas a la anticipación de los posibles problemas y en la que se contemplan actuaciones de información, y de formación.

Garantizar los derechos del consumidor mediante el correcto proceso de las denuncias, que incluye todos los instrumentos necesarios para la resolución de los conflictos, nuevas normativas, procedimientos, estructuras y formación de recursos técnicos y humanos.

## I CONTEXTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

### I.1 Rol Estratégico de la Entidad

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario 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 Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario se encuentra encuadrada dentro de la política Institucional, que apunta a fortalecer las instituciones del Estado para mejorar la articulación de las políticas públicas y promover una gestión de calidad para mejorar la entrega de servicios públicos con eficiencia, eficacia y transparencia.



## I.2 Análisis del Contexto del Sector donde interviene la Entidad

En el presente Ejercicio Fiscal, 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 utilizó gran parte de los recursos humanos y financieros para asistir, promoviendo la formalización del Mercado.

Como así también apoyando constantemente en forma interinstitucional con los entes responsables en campañas contra la informalidad, la piratería y la falsificación.

### I.3 Identificación de la Población Beneficiaria de la Entidad

**Población Potencial:** La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario presta apoyo constante en beneficio a toda la población del territorio nacional, en el 2017 fue de 6.872.481 paraguayos, diferenciados en 3.465.895 hombres y 3.406.586 mujeres.

**Población Objetivo:** Teniendo en cuenta que los objetivos institucionales de la Secretaría de Defensa del Consumidor y Usuario son proyectados para toda la población nacional, para el 2018 se proyecta beneficiar a más personas.

| Identificación de la Población potencial |  |           |           |           |
|--|--|-----------|-----------|-----------|
| Intervención Estratégica                 | Identificación de la Población Potencial | Cantidad  |           |           |
|  |  | Femenino  | Masculino | Total     |
| Apoyo de Defensa Interna y Externa       | Población Nacional                       | 3.406.586 | 3.465.895 | 6.872.481 |

| Identificación de la Población Objetivo |   |           |           |           |
|---|---|-----------|-----------|-----------|
| Intervención Estratégica                | Identificación de la Población Objetivo | Cantidad  |           |           |
|   |   | Femenino  | Masculino | Total     |
| Apoyo de Defensa Interna y Externa      | Población Nacional                      | 3.406.586 | 3.465.895 | 6.872.481 |
| Apoyo en Casos de Emergencia            | Población Nacional                      | 3.406.586 | 3.465.895 | 6.872.481 |



## II RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

### II.1 Logros alcanzados por la Entidad

Durante el año 2017, la Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario, en cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, ha desarrollado varias políticas en diversas actividades como por ejemplo:

**La creación de una nueva aplicación móvil de la SEDECO.** La app fue desarrollada por la Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación (SENATICS), la misma está disponible solo en el Play Store para el sistema operativo Android, bajo el nombre de "Defensa al Consumidor SEDECO".

**Mantenimiento Sostenido de los Convenios Interinstitucionales Firmados.** Para el beneficio de usuarios, ciudadanos, consumidores, e incluso turistas.

**Capacitaciones constantes a usuarios y proveedores.** Realización de charlas con estudiantes secundarios y universitarios, empleados de empresas privadas y Mesas de Trabajo Interinstitucionales. Participación en reuniones internacionales.

**Monitoreo permanente de precios de los componentes de la canasta básica.**

**Monitoreo permanente de precios de electrodomésticos.**

**Monitoreo periódico de precios de útiles y uniformes estudiantiles.**

**Monitoreo permanente de límites de tasas implementadas para tarjetas de crédito.**

**Participación constante en Medios de Comunicación Masivos.** A fin de promover la institución, sus funciones y utilidades para los ciudadanos.



## II.2 Recursos Humanos

| Recursos Humanos   |          |           |       |
|--|----------|-----------|-------|
| Descripción  | Femenino | Masculino | Total |
| Total Recursos Humanos Activos   | 11       | 15        | 26    |
| Recursos Humanos Activos Nombrados   | 11       | 15        | 26    |
| Recursos Humanos Contratados   | 0        | 0         | 0     |
| Recursos Humanos Profesionales (Nombrados y Contratados que posean Título Universitario) | 7        | 11        | 18    |
| Personal en Cargos Gerenciales (A partir de Jefe de Departamento)                        | 8        | 8         | 16    |

## III DESAFÍOS FUTUROS

La Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario, tiene como desafíos futuros modernizarse y capacitarse en forma continua para promover la defensa del consumidor con un mejor asesoramiento a la población en general, y brindarle todo el apoyo en materia administrativa y legal.

| Desafíos Futuros                      |                  |                  |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| Producto Estratégicos a ser entregado | Meta planificada | Unidad de Medida |
| Servicios Sociales de Calidad         | 6.872.481        | Personas         |

ANEXO I

> Principales Actividades y Resultados Obtenidos por Estructura Presupuestaria

Entidad: 23 – Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario

Tipo de Presupuesto: 2 Programas de Acción

Programa: 001 Servicios Sociales de Calidad

Producto: 739 Servicios de Atención al Consumidor

Unidad Responsable: 1 Secretaría de Defensa del Consumidor

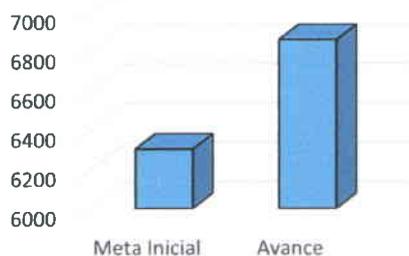
Durante el ejercicio fiscal 2017 se elaboró el Plan Financiero Institucional 2018, según los lineamientos establecidos en el Decreto Reglamentario de la Ley del Presupuesto General de la Nación para el Ejercicio Fiscal 2017.

Además, se elaboró el Anteproyecto de Presupuesto 2018, presentando las modificaciones presupuestarias y del Plan Financiero en tiempo y forma de acuerdo a las necesidades.

Se realizaron consultas, denuncias y reclamos por los consumidores y usuarios de acuerdo al siguiente detalle:

| N°  | Denominación                        | Datos al Mes 12 del Año 2017 |              |        |        |                       |                     |      |
|-----|-------------------------------------|------------------------------|--------------|--------|--------|-----------------------|---------------------|------|
|     |                                     | Metas de Producción          |              |        |        | Ejecución Financiera  |                     |      |
|     |                                     | Unidad                       | Meta Inicial | Avance | %      | Plan Financiero Anual | Ejecución Acumulada | %    |
| 739 | SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR | PERSONAS                     | 6300         | 6858   | 108,85 | 4,587,236,704         | 3.362.718.287       | 86.3 |

Metas de Producción



Ejecución Financiera

