



MINISTERIO DE ECONOMÍA,  
INDUSTRIA Y COMERCIO

GOBIERNO  
DE COSTA RICA

# Informe de evaluación física y financiera de la ejecución del presupuesto 2023

Ministerio de Economía, Industria y Comercio  
(MEIC)

Programa Presupuestario N° 223  
Protección del consumidor

Enero, 2024

---

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 2549-1400 ext. 211 / 246  
Correo electrónico: [despachoministro@meic.go.cr](mailto:despachoministro@meic.go.cr) web: [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica



### 3. APARTADO DE GESTIÓN: CENTRO GESTOR

#### 3.1 ANÁLISIS DE LOGROS OBTENIDOS

La misión del programa 223 Protección del Consumidor es el Ente encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores, de conformidad con lo que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Nº 7472), resolviendo sus reclamos y denuncias, así como, de informar y educar a los consumidores acerca de sus derechos y cómo hacerlos valer, para que tomen mejores decisiones de consumo.

Dentro de los logros obtenidos que contribuyen con la misión de la Dirección de Apoyo al Consumidor tenemos que se concluyeron 6.987 denuncias interpuestas por los consumidores, asimismo, se capacitó un total de 4.616 personas en temas de derechos del consumidor y 1.192 empresas en obligaciones del comerciante.

En el tema de Ventas a Plazo se atendieron 500 solicitudes, de las cuales 474 se resolvieron y 26 pendientes de resolver.

En relación con el porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes rezagados se archivaron 2.672 denuncias de la cartera de rezago correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario, representando un 14,14% (meta 8%, línea base 1400).

Por otra parte, se realizaron 6 fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollos inmobiliarios,



planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepaga y espectáculos públicos, entre otros.

También, se firmaron 7 alianzas estratégicas para llevar el mensaje de educación financiera a la población, estas alianzas estratégicas se refieren a los convenios que se realizan con entes públicos y privados, para que coadyuven a difundir el mensaje de finanzas personales, familiares y bienestar financiero al público meta de la Estrategia de Educación Financiera. La elaboración de los convenios a través de cartas de entendimiento conlleva un trabajo de convencimiento y concientización que se plasma en este con los diferentes actores tanto del sector público como privado.

En relación con el tema de orientación y asesoría se brindó un total de 35286 asesorías, de las cuales se atendieron 29.930 por medio de la línea 800-CONSUMO (800-2667866), 6.359 por medios electrónicos (formulario web y correo electrónico), 1.560 por medio de la Plataforma de Servicios (Módulo de atención al público).

### 3.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES DE MEDIDA DE LOS PRODUCTOS.

#### Cuadro 9. Cumplimiento de las unidades de medida

Protección del consumidor

Al 31 de diciembre 2023



Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado al 30/06/2023 <sup>1</sup>	Porcentaje alcanzado al 30/06/2023 <sup>1</sup>	Alcanzado al 31/12/2023	Porcentaje alcanzado al 31/12/2023	Cumplimiento
PF.01.01. Resoluciones de conclusión de denuncias tanto por mecanismos de resolución alterna de conflictos como los tradicionales	Expediente concluido.	4.900,00	3.309,00	67,53%	6.987,00	142,59%	●
PF.02.01. Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios).	Solicitud de Autorización resuelta.	90,00%	83,00%	92,22%	95,00%	105,56%	●
PF.03.01. Capacitaciones en derechos del consumidor y educación financiera.	Persona capacitada	2.000,00	2.821,00	141,05%	5.808,00	290,40%	●

**Fuente:** Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor  
<sup>1</sup> Esta información se obtiene del informe semestral

Las unidades de medida “expediente concluido”, “solicitud de autorización resuelta” y “persona capacitada” presentaron resultados mayores a lo programado, esto debido a la planificación y seguimiento de las metas y la agilización de los procesos por medio del uso de la tecnología y otras plataformas.

La razón por la que los resultados son mayores a lo programado es multifactorial; en primer término, debemos señalar que se reacomodaron los procedimientos lo que tuvo como resultado una mayor productividad.



Por otra parte, en relación a la unidad de medida “Expediente concluido”, el resultado mayor también obedece a la ampliación del teletrabajo, lo que produjo un aumento en la productividad y consecuentemente un aumento en el porcentaje en la conclusión de expedientes.

Lo anterior, de la mano de un replanteamiento de los objetivos y un uso óptimo del recurso humano para el logro de las metas con respecto a las unidades de medida.

Adicionalmente, se establecieron una serie de acciones de mejora para reducir el tiempo de espera que experimentan los usuarios en esta vía administrativa gratuita, priorizando los casos con más antigüedad y procurando con dicha estrategia la resolución de casos más antiguos, siendo este uno de los principales focos de inconformidades que recibe esta Dirección, derivado de la mora administrativa.

De igual forma, y como parte de la estrategia se han realizado acercamientos con las empresas más denunciadas, para incentivar que las partes se acojan a medidas alternativas para la resolución de conflictos, de forma que se logren arreglos beneficiosos para ambas partes en un plazo menor, incentivando el uso de los mecanismos de resolución alterna de conflictos (RAC). El beneficio de tales logros para la población objeto, es decir, para los consumidores, redundará en que un mayor número de usuarios de nuestros servicios obtuvieron una respuesta a la denuncia interpuesta ante la Comisión Nacional del Consumidor (CNC), que en acuerdos conciliatorios y en resoluciones estimatorias dieron como resultado la reparación o



cambio de su artículo, el cumplimiento del contrato o la devolución del dinero.

En la unidad de medida “Solicitud de autorización resuelta”, el departamento logró completar lo programado en cuanto a la resolución de autorizaciones de ventas a plazo, superando el 90% programado, lo anterior obedece a la ampliación del teletrabajo y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta para la atención tanto de lo programado como de lo demandado por los diferentes solicitantes.

La unidad de medida “Persona capacitada”, también lo supero lo programado, esto obedece a la ampliación del teletrabajo, el uso óptimo del recurso humano y el uso de la tecnología a través de las diferentes plataformas.

### 3.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta el cumplimiento alcanzado de los indicadores al 31/12/2023.

#### Cuadro 11. Cumplimiento de indicadores

Protección del consumidor

Al 31 de diciembre 2023



Nombre del producto	Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado al 30/06/2023 <sup>1</sup>	Porcentaje alcanzado al 30/06/2023 <sup>1</sup>	Alcanzado al 31/12/2023	Porcentaje alcanzado al 31/12/2023
PF.01.01. Resoluciones de conclusión de denuncias tanto por mecanismos de resolución alterna de conflictos como los tradicionales	PF.01.01. Porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes de rezago.	8,00	10,00	125,00%	14,14	176,75%
PF.02.01. Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios).	PF.02.01. Cantidad de fiscalizaciones de ventas a plazo en el mercado en materias tales como: desarrollo inmobiliario, planes turísticos y vacacionales, planes funerarios, plan medicina prepago y espectáculos públicos, entre otros	6,00	3,00	50,00%	6,00	100,00%
PF.03.01. Capacitaciones en derechos del consumidor y educación financiera.	PF.03.01. Cantidad de alianzas estratégicas en materia de educación al consumidor y educación financiera	7,00	4,00	57,14%	7,00	100,00%

**Fuente:** Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor  
<sup>1</sup> Esta información se obtiene del informe semestral.

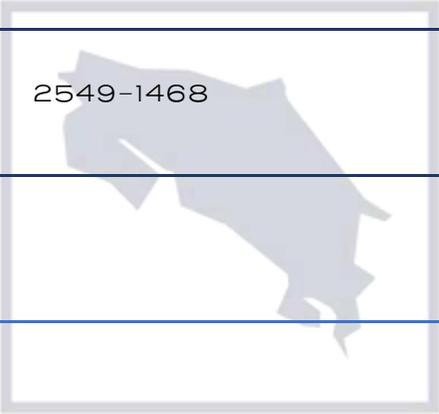
El indicador “porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes de rezago”, presentó un resultado mayor a lo programado, esto debido a la planificación y seguimiento de las metas y la agilización de los procesos por medio del uso de la tecnología y otras plataformas virtuales.

Por otra parte, el resultado mayor también obedece a la ampliación del teletrabajo, lo que produjo un aumento en la productividad y consecuentemente un aumento en el porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes de rezago.

**Dirección:** Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
**Teléfono:** 2549-1400 ext. 211 / 246  
**Correo electrónico:** [despachoministro@meic.go.cr](mailto:despachoministro@meic.go.cr) **web:** [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)  
**Apartado Postal:** 10216-1000 San José, Costa Rica



Lo anterior, va de la mano de un replanteamiento de los objetivos y un uso óptimo del recurso humano para el logro de la meta con respecto a las unidades de medida.

Datos del(la) Director(a) del Centro Gestor	
Nombre	Cynthia Zapata Calvo
Correo electrónico	<a href="mailto:czapata@meic.go.cr">czapata@meic.go.cr</a>
Número de teléfono	2549-1468
Firma digital	

---

Dirección: Oficentro ASEBANACIO, Llorente de Tibás, Avenida 45  
Teléfono: 2549-1400 ext. 211 / 246  
Correo electrónico: [despachoministro@meic.go.cr](mailto:despachoministro@meic.go.cr) web: [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)  
Apartado Postal: 10216-1000 San José, Costa Rica