



**Defensoría
del Consumidor**

**Resultados al cierre
del POA - 2012**

**Unidad de Planificación y Calidad
Diciembre-2012**

Al segundo semestre del año 2012, La Defensoría del Consumidor cerró la ejecución de su Plan de Trabajo con un 91%, tal como se detalla a continuación:

No.	PERSPECTIVAS	LOGROS AL CIERRE DEL POA - 2012
1	Calidad en el servicio a los usuarios	98%
2	Eficiencia en el uso de los recursos	94%
3	Eficacia en los procesos institucionales	91%
4	Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano	82%
Promedio Institucional.....		91%

El total de actividades evaluadas durante el año 2012 fue de 445 y al cierre del año 376 actividades alcanzaron una ejecución mayor o igual al 90% (Verde), 27 quedaron en el rango de ejecución comprendido entre el 50% y 90% (Amarillo), 25 quedan con una ejecución abajo del 50% (Rojo), y 17 no registraron movimiento, debido a que se activan con base a requerimientos internos o externos.

No.	Perspectivas	Estado de las actividades				Total de actividades evaluadas
		V	A	R	N/A	
1	Calidad en el servicio a los usuarios	99	2	2	0	103
2	Eficiencia en el uso de los recursos	106	8	6	6	126
3	Eficacia en los procesos institucionales	114	10	10	2	136
4	Crecimiento y desarrollo institucional y del talento humano	57	7	7	9	80
Totales.....		376	27	25	17	445

RESULTADOS OBTENIDOS POR UNIDAD

No.	UNIDAD ORGANIZATIVA	LOGROS AL CIERRE DEL POA - 2012
1	Unidad Financiera Institucional	100%
2	Unidad Ambiental	100%
3	Dirección del CSC	99%
4	Unidad de Comunicaciones	99%
5	Unidad de Acceso a la Información y Transparencia	96%
6	Dirección de Vigilancia de Mercado	94%
7	Unidad de Planificación y Calidad	93%
8	Unidad de Auditoría Interna	92%
9	Tribunal Sancionador	90%
10	Dirección de Administración	88%
11	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	87%
12	Dirección de Ciudadanía y Consumo	86%
13	Dirección de Descentralización	86%
14	Dirección Jurídica	81%