



RESUMEN EJECUTIVO
RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO
2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2018
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PERÍODO REPORTADO: ENERO-MARZO 2018

30 DE MAYO DE 2018



Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	RESULTADOS GENERALES	3



I. INTRODUCCIÓN

Complementario al proceso de planificación, la **Defensoría del Consumidor** ha institucionalizado un proceso de sistema de información orientado a determinar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en su Plan Estratégico Táctico (PET) 2016-2019 y Plan Operativo Anual (POA) 2018, instrumentos que son referencia para orientar la gestión institucional.

La **Defensoría del Consumidor** elabora su informe de seguimiento al PET 2016-2019 y POA 2018 correspondiente al primer trimestre 2018. Estos planes se encuentran alineados al “Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro”, bajo el enfoque orientado a la consecución del Buen Vivir; y adicionalmente, también conjugan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el fin de coadyuvar a la reproducción sostenible de las dos fuentes fundamentales de la riqueza: los seres humanos y la naturaleza.

Conviene destacar que el PET 2016-2019 y el POA 2018 se focalizan alrededor de cuatro Perspectivas torales: 1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios; 2. Efectividad en nuestra actuación; 3. Desarrollo institucional y humano; y 4. Eficiencia en la gestión de los recursos.

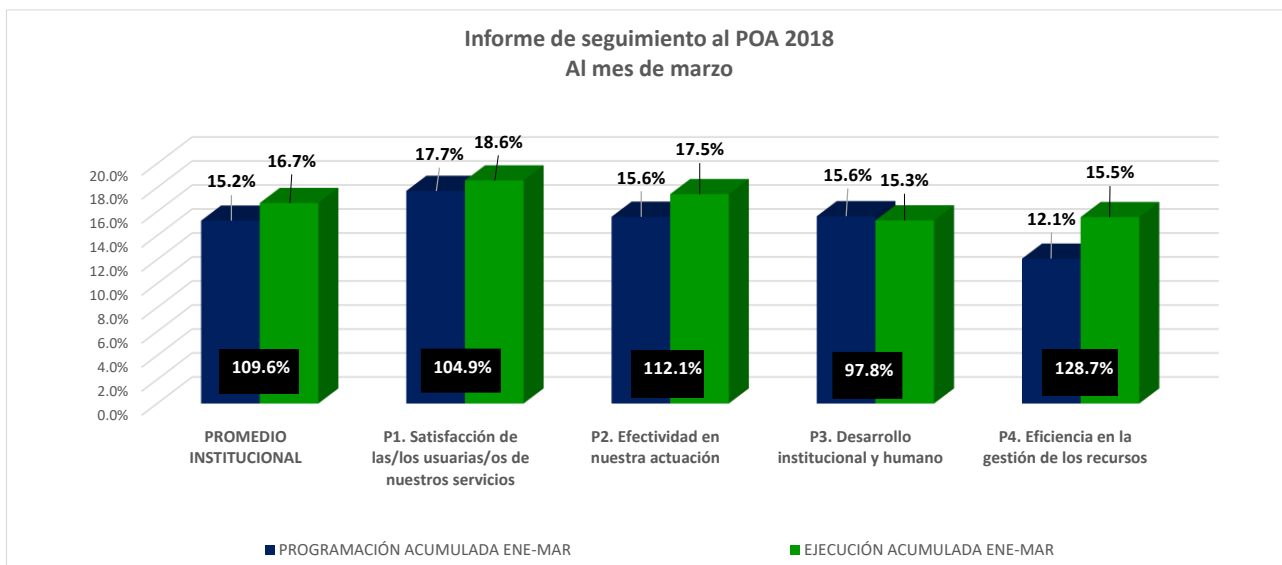
Por otro lado, el cumplimiento programático de las metas alcanzado ha sido posible gracias al compromiso colectivo del personal técnico, administrativo, de servicio y ejecutivo de la institución y al apoyo de nuestros socios y aliados estratégicos: de las asociaciones y organizaciones de consumidores que articulan sus esfuerzos de cara a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, el fomento de la participación ciudadana y el ejercicio de ciudadanía.

A continuación se muestran en forma sucinta los resultados obtenidos y los logros alcanzados durante el primer trimestre 2018.

II. RESULTADOS GENERALES

Ejecución por perspectiva

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 16.7%, con respecto a una programación acumulada del 15.2%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se detalla en la siguiente infografía.



Es importante destacar que la perspectiva 2. Efectividad en nuestra actuación con ejecución del 17.5%, con respecto a una programación del 15.6%, logrando así un importante resultado de cumplimiento (112.1%), lo cual es consistente con el compromiso de brindar “servicios públicos de calidad, oportunos, continuos y cuya cobertura se amplíe de forma progresiva;” que estipula el “Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro”.

Así mismo, la perspectiva 4. Eficiencia en la gestión de los recursos, exhibe el mayor cumplimiento institucional y, además, está en consonancia con los lineamientos de la política de ahorro y eficiencia en el gasto del sector público, dictados por el presidente de la república Salvador Sánchez Cerén.

Ejecución por objetivo estratégico

Al cierre del presente informe, la ejecución de los 12 objetivos estratégicos oscilaron en un rango que va desde el 8.5% (objetivo 2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo) hasta el 29.0% (objetivo 2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional) con respecto a la meta anual, tal como se detalla en la siguiente infografía.

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE MARZO 2018

P1. Satisfacción de las/los usuarias/los de nuestros servicios

1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.	
18.7%	17.4%

1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.	
16.7%	19.8%

P2. Efectividad en nuestra actuación

2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo	2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos	2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras	2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor						
22.6%	29.0%	9.5%	8.5%	12.6%	13.7%	18.1%	15.1%	25.5%	22.4%	5.2%	16.0%

P3. Desarrollo institucional y humano

3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.	
21.9%	16.2%

3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.	
9.3%	14.3%

P4. Eficiencia en la gestión de los recursos

4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales	
18.1%	17.6%

4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia	
6.1%	13.4%