



RESUMEN EJECUTIVO  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2018  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

PERÍODO REPORTADO: ENERO A DICIEMBRE DE 2018



**INFORME RESULTADOS POA 2018  
ENERO A DICIEMBRE DE 2018**



## Contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>II. RESULTADOS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>III. EJECUCIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>5</b>



## INFORME RESULTADOS POA 2018 ENERO A DICIEMBRE DE 2018



### I. INTRODUCCIÓN

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

La **Defensoría del Consumidor** presenta su informe del quehacer correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2018, durante el cual transcurren hechos locales e internacionales de especial relevancia en materia de derechos de consumo. Dicho período, caracterizado por diversos sucesos que aportan sustantivamente al “Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro” enfocadas en el Buen Vivir de todos los salvadoreños y salvadoreñas, dentro y fuera del país; y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, en la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Las actividades reportadas han sido posibles gracias al compromiso colectivo del personal técnico, administrativo, de servicio y ejecutivo de la institución, en la atención a las personas consumidoras; al igual que a nuestros socios y aliados estratégicos: las asociaciones y grupos gestores de consumidores que articulan sus esfuerzos de cara a la protección de los consumidores y al fomento de la participación ciudadana y el ejercicio de ciudadanía.

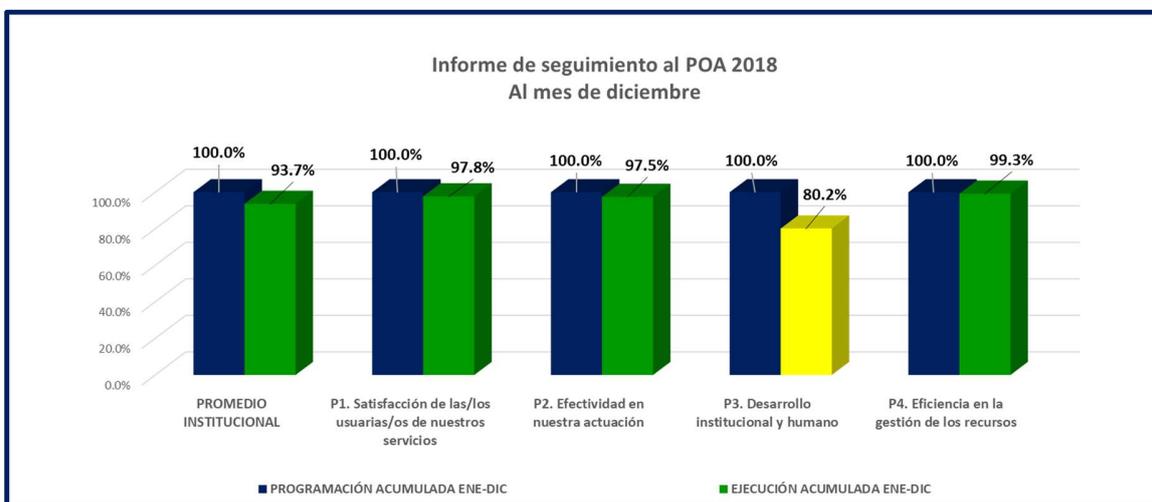
A continuación, se describen las actividades desarrolladas de acuerdo a la estructura organizativa y Reglamento Interno (Órgano de Dirección, Unidades Staff de la Presidencia, Áreas Programáticas, Apoyo y Servicio a la Ciudadanía).



## II. RESULTADOS GENERALES

El presente documento contiene los resultados del seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 2018 de la **Defensoría del Consumidor** correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2018.

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 93.7%, con respecto a una programación acumulada del 100.0%. Tres Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se detalla en la siguiente infografía.



La perspectiva 4 (Eficiencia en la gestión de los recursos) el **más fuerte logro institucional**, con un resultado del 99.3%, con ello se logra optimar el recurso que permite la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras.



INFORME RESULTADOS POA 2018  
ENERO A DICIEMBRE DE 2018



### III. EJECUCIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Al cierre del mes de diciembre de 2018, la ejecución de los 12 objetivos estratégicos alcanzó un rango que va desde el 92.4% (**objetivo 4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia**) el cual presenta un mayor desempeño acumulado, hasta el 61.1% (**objetivo 3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica**) de limitado acceso debido al nuevo modelo de cooperación establecido. A continuación, se detallan resultados en la siguiente infografía.

#### EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE DICIEMBRE 2018

P.1. Satisfacción de las/los usuarias/os 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.		1.2 Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.									
	100.0%	98.4%	100.0%	97.2%								
P.2. 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						
	100.0%	97.3%	100.0%	97.6%	100.0%	94.9%	100.0%	96.7%	100.0%	99.4%	100.0%	99.2%
	P.3. Desarrollo institucional y humano	3.1 Fortalecer nuestra cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.		3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.								
		100.0%	99.2%	100.0%	61.1%							
	P.4. 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		4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia								
		100.0%	98.5%	100.0%	100.0%							

