



RESUMEN EJECUTIVO  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

PERÍODO REPORTADO: ENERO A MARZO DE 2019



**INFORME RESULTADOS POA 2019  
ENERO A MARZO DE 2019**



## 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 2019 ENERO A MARZO DE 2019



### 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 2019, instrumentos que son referencia para orientar la gestión institucional.

La **Defensoría del Consumidor** presenta su informe del quehacer correspondiente al periodo de enero a marzo de 2019, 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).



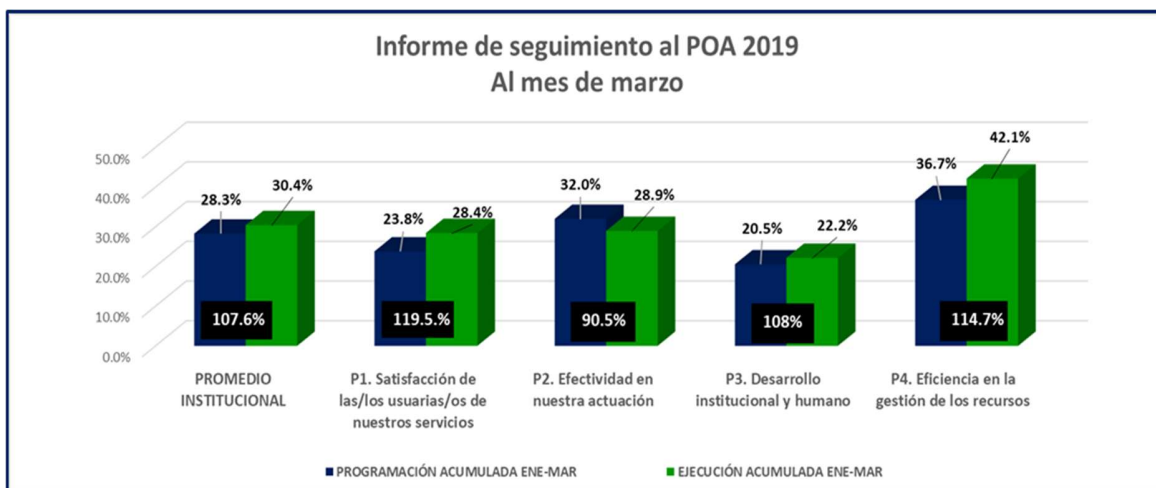
## INFORME RESULTADOS POA 2019 ENERO A MARZO DE 2019



### II. RESULTADOS GENERALES

El presente documento contiene los resultados del seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 2019 de la **Defensoría del Consumidor** correspondiente al periodo de enero a marzo de 2019.

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 30.4%, con respecto a una programación acumulada del 28.3%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se detalla en la siguiente infografía.



La perspectiva 1 (Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios) el **más fuerte logro institucional**, con un resultado del 119.5%, con ello se logra demostrar el brindar a las personas consumidoras un servicio con calidad y calidez.



INFORME RESULTADOS POA 2019  
ENERO A MARZO DE 2019



### III. EJECUCIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Al cierre del mes de marzo de 2019, la ejecución de los 12 objetivos estratégicos alcanzó un rango que va desde el 53.3% (**objetivo 4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia**) el cual presenta un mayor desempeño acumulado, hasta el 13.0% (**objetivo 3.2 Consolidación y diversificación de las relaciones de cooperación técnica**). A continuación, se detallan resultados en la siguiente infografía.

#### EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE MARZO 2019

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	17.6%	18.1%	1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras	24.2%	28.2%	1.3. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo	24.3%	26.8%	1.4 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos	24.1%	27.2%	1.5 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	28.7%	41.8%
	2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional		26.5%	29.3%	2.2 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras		25.6%	30.7%	2.3 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor				43.8%	26.8%	
P.3. Desarrollo institucional y humano	3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional		32.2%	31.3%	3.2 Consolidación y diversificación de las relaciones de cooperación técnica				8.9%	13.0%					
	4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales		23.1%	31.0%	4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia				50.4%	53.3%					
P.4. Eficiencia en la gestión de los recursos															

