



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

RESUMEN EJECUTIVO
PLAN OPERATIVO ANUAL 2019
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

PERÍODO REPORTADO: ENERO A JUNIO DE 2019

INFORME RESULTADOS POA 2019 - ENERO A JUNIO DE 2019

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	RESULTADOS GENERALES.....	4
III.	EJECUCIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	5

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 junio 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.

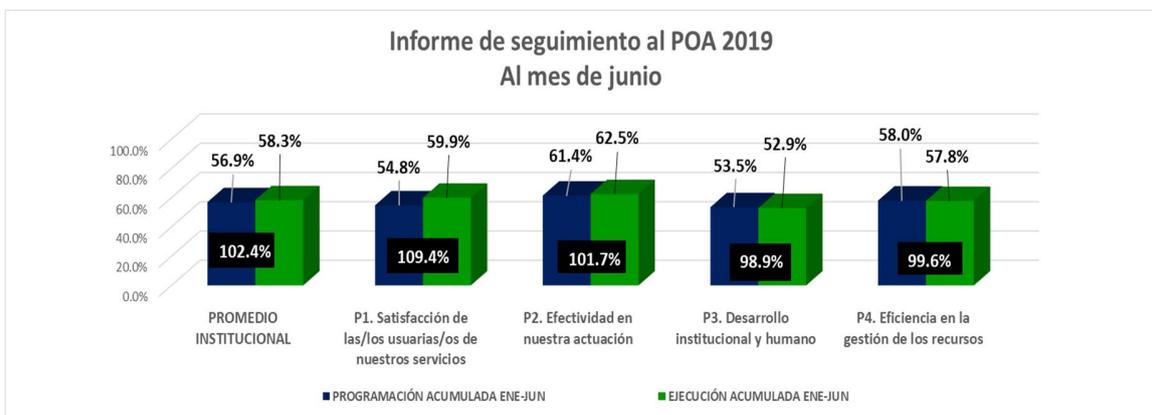
A continuación, se describen las actividades desarrolladas de acuerdo a la estructura organizativa y Reglamento Interno (Órgano de Dirección, Unidades Staff de la Presidencia, Áreas Programáticas, Apoyo y Servicio a la Ciudadanía).

INFORME RESULTADOS POA 2019 - ENERO A JUNIO 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 junio de 2019.

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 58.3%, con respecto a una programación acumulada del 56.9%. 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 109.4%, con ello se logra demostrar el brindar a las personas consumidoras un servicio con calidad y calidez.

III. EJECUCIÓN POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Al cierre del mes de junio de 2019, la ejecución de los 12 objetivos estratégicos alcanzó un rango que va desde el 78.6% (**objetivo 1.5 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor**) el cual presenta un mayor desempeño acumulado, hasta el 48.2% (**objetivo 3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional**). A continuación, se detallan resultados en la siguiente infografía.

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE JUNIO 2019

P.1. Satisfacción de las/os 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	47.0%	50.4%	1.2 Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras	55.9%	60.5%	1.3 Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas prioritizados de consumo	55.0%	59.4%	1.4 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos	47.6%	50.7%	1.5 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor	68.5%	78.6%
	P.2. Efectividad en nuestra actuación		2.1 Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional	69.7%	70.1%	2.2 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras		54.0%	55.4%	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			60.5%	61.9%	
	P.3. Desarrollo institucional y humano		3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional			48.8%	48.2%	3.2 Consolidación y diversificación de las relaciones de cooperación técnica			58.1%	57.6%			
	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			52.5%	50.7%	4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia			63.5%	64.9%			

