



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

RESUMEN EJECUTIVO PRELIMINAR  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2020  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

PERÍODO REPORTADO: ENERO A MARZO DE 2020

## 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 2020-2024 y Plan Operativo Anual 2020 re adecuado en julio de 2020 a causa de la emergencia por pandemia COVID-19, instrumentos que son referencia para orientar la gestión institucional.

La **Defensoría del Consumidor** presenta su informe preliminar del quehacer correspondiente al mes de marzo de 2020, 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 Cuscatlán” enfocadas a un “Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico”<sup>1</sup>; 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).

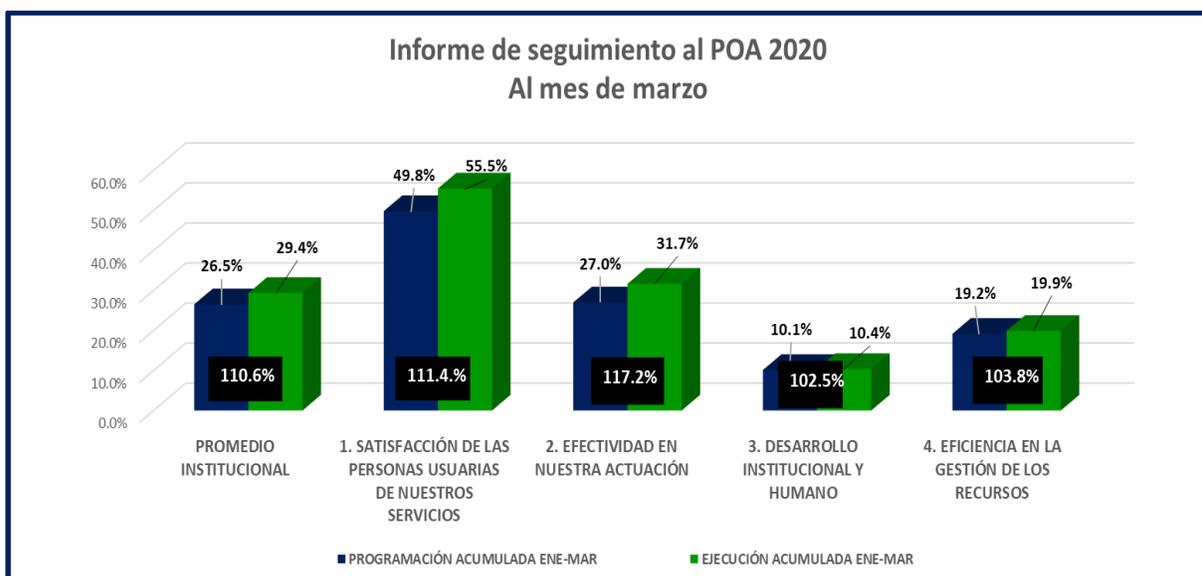
---

<sup>1</sup> Plan Cuscatlán, Nueva Gobernanza, pág. 2

## II. RESULTADOS GENERALES

El presente documento contiene los resultados preliminares del seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 2020 de la **Defensoría del Consumidor** correspondiente al periodo de enero a marzo de 2020.

Al cierre del presente informe preliminar (al mes de marzo), la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 29.4%, con respecto a una programación acumulada de 26.5%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor o igual al 90%. Los resultados en la siguiente infografía.



### III. EJECUCIÓN PRELIMINAR POR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Al cierre del mes de marzo de 2020, la ejecución de los 5 objetivos estratégicos alcanzó un cumplimiento mayor o igual al 90% (verde). A continuación, se detallan resultados en la siguiente infografía.

<b>P1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS</b>	<b>1.1 Fortalecer la protección de los derechos de las personas consumidoras y la prevención de abusos en los sectores estratégicos, contribuyendo a la dignificación de los consumidores en las relaciones de consumo en el mercado y en la prestación de los bienes y servicios</b>	36.3%	49.0%
	<b>1.2 Promover una cultura de educación, empoderamiento y participación activa de las personas consumidoras en el ejercicio de sus derechos, a través de la cercanía institucional, estrategias de organización y comunicación empática y efectiva</b>	63.4%	62.0%
<b>P2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN</b>	<b>2.1 Innovar el proceso de la prestación de los servicios que se brindan a las personas consumidoras y el ejercicio de las competencias legales, potenciando la calidad, accesibilidad, cercanía y efectividad</b>	27.0%	31.7%
	<b>3.1 Brindar condiciones de trabajo y oportunidades de desarrollo al talento humano, contribuyendo a su formación continua, para potenciar e innovar la excelencia en los servicios institucionales</b>	10.1%	10.4%
<b>P3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO</b>	<b>4.1 Modernizar la institución a través del aprovechamiento tecnológico, gestión eficiente de los recursos, presupuestos orientados a las necesidades de la población y automatización de procesos internos y externos</b>	19.2%	19.9%

