



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

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

PERÍODO REPORTADO: ENERO A JUNIO DE 2020

## 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>

## 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 junio 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).

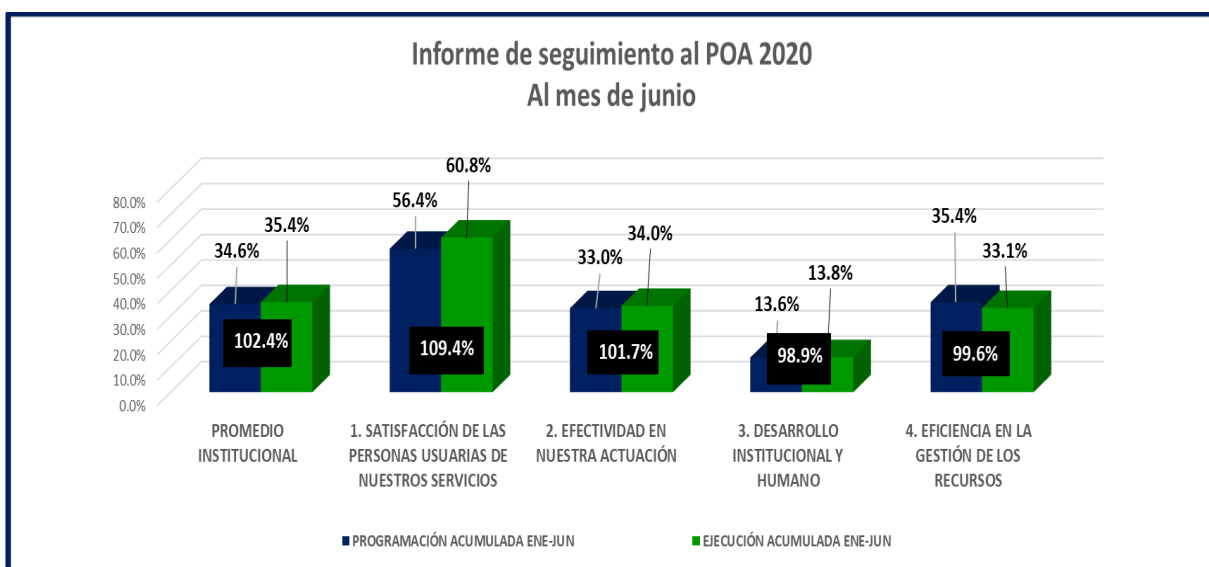
---

<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 junio de 2020.

Al cierre del presente informe preliminar (al mes de junio), la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un promedio institucional de 35.4%, con respecto a una programación acumulada de 34.6%. 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 junio 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.

