



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



**Informe de seguimiento al
Plan Estratégico Táctico 2020-2024 y
Plan Operativo Anual 2021**

Al mes de junio

Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)



Contenido

I.	PLAN INSTITUCIONAL	1
II.	PRINCIPALES RESULTADOS	1
A.	EJECUCIÓN POR PERSPECTIVA	1
B.	AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR OBJETIVO ESTRATÉGICO.....	2
C.	AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO Y CONTEO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO POR UNIDAD ORGANIZATIVA.....	3

I. PLAN INSTITUCIONAL

La protección de derechos de las personas consumidoras en El Salvador tiene su base legal en la máxima norma del ordenamiento jurídico: la Constitución de la República, la cual establece en el Art. 101 que: “El orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, que tiendan a asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano (...) Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.



El Gobierno del presidente Nayib Bukele se ha comprometido mediante el “Plan Cuscatlán”, a construir un “Gobierno más eficiente, más compacto, más efectivo, más ciudadano, menos político y más técnico. Un aparato estatal que elimine los cacicazgos institucionales, que saque del mapa las prioridades personales o de pequeños grupos, y que ponga más interés en las prioridades ciudadanas”, en este marco, las instituciones deben captar el sentir de la población, solventar sus necesidades, proyectar su rumbo a futuro y responder en tiempo real.

En este contexto, la Defensoría del Consumidor (DC) asume el compromiso de transformar realidades a favor de las personas consumidoras a nivel nacional, mediante la efectiva aplicación del marco legal que nos asiste.

II. PRINCIPALES RESULTADOS

A. EJECUCIÓN POR PERSPECTIVA

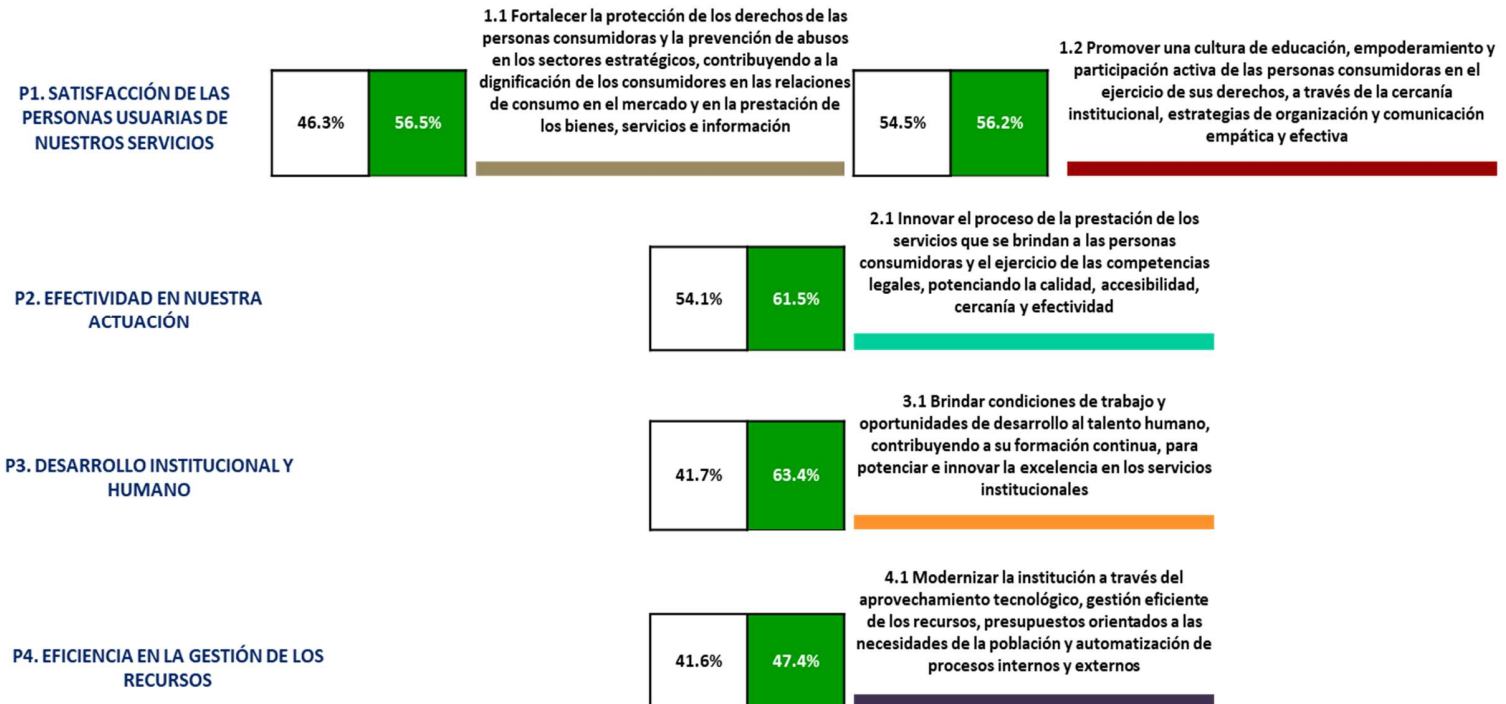
Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro perspectivas alcanzó un promedio institucional de 57.2%, con respecto a una programación acumulada de 46.9%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se muestra en la siguiente tabla, al mes de junio.

PERSPECTIVAS	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)
	A JUNIO	A JUNIO
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS	50.4%	56.3% 
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN	54.1%	61.5% 
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	41.7%	63.4% 
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	41.6%	47.4% 
PROMEDIO INSTITUCIONAL	46.9%	57.2% 

B. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR OBJETIVO ESTRATÉGICO














Los cinco Objetivos Estratégicos presentan una ejecución mayor al 90%, con respecto a lo programado al mes de junio, como se muestra en la siguiente tabla.

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE JUNIO 2021



C. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO Y CONTEO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN SU ESTADO DE CUMPLIMIENTO POR UNIDAD ORGANIZATIVA

Las unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor son 14, y todas alcanzan una ejecución mayor al 90% con respecto a lo programado, al mes del informe, como se muestra en la siguiente tabla. Todas las unidades organizativas presentaron informe de ejecución al mes de junio.

SEGUIMIENTO PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2020-2024 Y AL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021, AL MES DE JUNIO			
POR UNIDAD ORGANIZATIVA		PROGRAMACIÓN ACUMULADA	EJECUCIÓN ACUMULADA
ORGANO DE DIRECCIÓN			
1-	TRIBUNAL SANCIONADOR	45.9%	51.7% 
STAFF			
1-	UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS	49.1%	46.4% 
2-	UNIDAD DE COMUNICACIONES	61.4%	75.6% 
3	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	40.8%	57.0% 
4-	UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	41.2%	84.8% 
5-	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	39.8%	39.8% 
6-	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	59.5%	59.5% 
7-	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	51.0%	54.8% 
PROGRAMÁTICAS			
1-	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	51.6%	63.3% 
2-	DIRECCIÓN JURÍDICA	53.9%	56.8% 
3-	DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	51.6%	55.9% 
SERVICIO			
1-	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	47.9%	48.2% 
2-	DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	53.7%	63.4% 
APOYO			
1-	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	47.4%	51.1% 