



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

**Informe de seguimiento al  
Plan Estratégico Táctico 2020-2024 y  
Plan Operativo Anual 2022**

**Al mes de junio**

**Unidad de Planificación y Calidad (UPYC)**



DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

**SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO 2020-2024 Y  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2022  
INFORME AL MES DE JUNIO**



## 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 55.0% al mes de junio, con respecto a una programación acumulada de 42.9%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se muestra en la siguiente tabla.

PERSPECTIVAS	AL MES DE JUNIO		
	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS	48.9%	53.5%	
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN	49.2%	53.1%	
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	33.3%	70.0%	
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	40.2%	43.5%	
<b>PROMEDIO INSTITUCIONAL</b>	<b>42.9%</b>	<b>55.0%</b>	



**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.

PERSPECTIVAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AL MES DE JUNIO		
	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
<b>1. SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USIARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS</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, servicios e información	54.0%	61.8%	
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	43.7%	45.2%	
<b>2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN</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	49.2%	53.1%	
<b>3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO</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	33.3%	70.0%	
<b>4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS</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	40.2%	43.5%	

**C. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES 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.

POR UNIDAD ORGANIZATIVA		AL MES DE JUNIO DE 2022	
		PROGRAMACIÓN ACUMULADA	EJECUCIÓN ACUMULADA
<b>ORGANO DE DIRECCIÓN</b>			
1-	TRIBUNAL SANCIONADOR	53.1%	54.0% 
<b>STAFF</b>			
1-	UNIDAD DE ANÁLISIS DE CONSUMO Y MERCADOS	53.2%	58.9% 
2-	UNIDAD DE COMUNICACIONES	45.7%	54.1% 
3-	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	40.6%	50.2% 
4-	UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	48.8%	81.2% 
5-	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	41.1%	41.1% 
6-	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	50.9%	52.8% 
7-	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	49.7%	53.9% 
<b>PROGRAMÁTICAS</b>			
1-	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	55.1%	55.0% 
2-	DIRECCIÓN JURÍDICA	57.7%	71.4% 
3-	DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	50.4%	52.3% 
<b>SERVICIO</b>			
1-	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	47.4%	46.1% 
2-	DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	50.3%	60.9% 
<b>APOYO</b>			
1-	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	44.5%	47.7% 
			<b>TOTAL</b>