



# **Informe de seguimiento al Plan Estratégico Táctico 2024-2028 y Plan Operativo Anual 2024**

**Al mes de junio 2024**

**Unidad de Planificación y Calidad**



## 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 POR UNIDAD ORGANIZATIVA .....	3

## I. PLAN INSTITUCIONAL

El Gobierno del presidente Nayib Bukele se ha comprometido mediante el “Plan Cuscatlán”, en 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.

El presidente Nayib Bukele ha puesto el país en orden, le dio estabilidad, ahora los salvadoreños viven en un ambiente de paz y seguridad pública; para su segundo Gobierno, la apuesta es establecer estrategias para fortalecer y hacer despegar la economía nacional.

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 51.9% al mes de junio, con respecto a una programación acumulada de 43.4%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se muestra en la siguiente tabla.

PERSPECTIVAS	AL MES DE JUNIO DE 2024		
	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS	43.2%	48.0%	
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN	49.8%	59.2%	
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	43.5%	59.5%	
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	37.1%	41.1%	
<b>PROMEDIO INSTITUCIONAL</b>	<b>43.4%</b>	<b>51.9%</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 DE 2024		
	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	45.1%	53.5%	
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	41.3%	42.4%	
<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	49.8%	59.2%	
<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	43.5%	59.5%	
<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	37.1%	41.1%	

### 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 2024	
		PROGRAMACIÓN ACUMULADA	EJECUCIÓN ACUMULADA
<b>ORGANO DE DIRECCIÓN</b>			
1-	TRIBUNAL SANCIONADOR	46.7%	54.3% 
<b>STAFF</b>			
1-	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO	45.7%	51.6% 
2-	UNIDAD DE COMUNICACIONES	36.8%	51.6% 
3-	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	44.4%	51.6% 
4-	UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	51.2%	76.6% 
5-	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	27.9%	40.9% 
6-	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	65.0%	65.0% 
7-	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	59.2%	71.6% 
<b>PROGRAMÁTICAS</b>			
1-	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	44.6%	46.4% 
2-	DIRECCIÓN JURÍDICA	63.3%	69.7% 
3-	DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	49.4%	50.6% 
<b>SERVICIO</b>			
1-	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	42.5%	46.5% 
2-	DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	46.6%	54.2% 
<b>APOYO</b>			
1-	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	43.4%	49.9% 