



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

**Al mes de diciembre 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 98.6% al mes de diciembre, con respecto a una programación acumulada de 100%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se muestra en la siguiente tabla.

PERSPECTIVAS	AL MES DE DICIEMBRE DE 2024		
	PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)	EJECUCIÓN ACUMULADA (%)	
1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS	100%	99.3%	
2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN	100%	98.8%	
3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO	100%	100%	
4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS	100%	96.2%	
<b>PROMEDIO INSTITUCIONAL</b>	<b>100%</b>	<b>98.6%</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 diciembre, como se muestra en la siguiente tabla.

PERSPECTIVAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AL MES DE DICIEMBRE 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	100%	98.8%	
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	100%	99.9%	
<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	100%	98.8%	
<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	100%	100%	
<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	100%	96.2%	

### 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 DICIEMBRE DE 2024	
		PROGRAMACIÓN ACUMULADA	EJECUCIÓN ACUMULADA
<b>ORGANO DE DIRECCIÓN</b>			
1-	TRIBUNAL SANCIONADOR	100%	97.1% 
<b>STAFF</b>			
1-	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO	100%	100% 
2-	UNIDAD DE COMUNICACIONES	100%	100% 
3-	UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD	100%	100% 
4-	UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	100%	100% 
5-	UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	100%	100% 
6-	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	100%	100% 
7-	UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	100%	100% 
<b>PROGRAMÁTICAS</b>			
1-	DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO	100%	93.2% 
2-	DIRECCIÓN JURÍDICA	100%	100% 
3-	DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO	100%	99.7% 
<b>SERVICIO</b>			
1-	DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS	100%	100% 
2-	DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN	100%	100% 
<b>APOYO</b>			
1-	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	100%	95.3% 