



**INFORME DE RESULTADOS
PLAN OPERATIVO ANUAL 2015
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR.
ENERO – DICIEMBRE 2015**

GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER


**Defensoría
del Consumidor**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA).....	4

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene los resultados alcanzados del Plan Operativo Anual (POA) 2015 de la Defensoría del Consumidor, relativos al periodo de enero a diciembre de 2015. En dicho periodo, se alcanzó un cumplimiento general del 82% en las 13 áreas organizativas que conforman la institución.

Los objetivos estratégicos están encaminados a cumplir la misión institucional de proteger y promover efectivamente los derechos de las personas consumidoras, facilitando la solución de controversias de consumo con altos estándares de calidad, calidez e innovación, acercando los servicios a la población, fomentando el conocimiento y pleno ejercicio de sus derechos de consumo, fortaleciendo la vigilancia de mercado y robusteciendo la acción conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y a la seguridad jurídica en sus relaciones de consumo.

La protección de derechos de las personas consumidoras tiene su asidero 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. El Estado promoverá el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos. Con igual finalidad, fomentará los diversos sectores de la producción y defenderá el interés de los consumidores”.

El Plan Operativo Anual 2015 de la Defensoría del Consumidor está alineado al **Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 El Salvador Productivo, Educado y Seguro**. El compromiso se resume en el Buen Vivir para la ciudadanía, en su comunidad y el entorno nacional. Y de igual manera, surge el compromiso de la Defensoría del Consumidor, con el objetivo de tutelar efectivamente los derechos de las personas consumidoras con integridad, certeza, objetividad e independencia, contribuyendo de esa manera al bienestar económico y social de las familias salvadoreñas.

A continuación los resultados obtenidos de enero a diciembre de 2015, los cuales se presentan por perspectivas y áreas organizativas de La Defensoría.

I. PLAN OPERATIVO ANUAL 2015 (POA)

En atención al proceso de seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) 2015 aprobado con fecha 16 de febrero del 2015, la implementación del mismo en el periodo de enero a diciembre de 2015, alcanza una ejecución del 82%, respecto al 100% que se proyectó para el año 2015. El siguiente gráfico muestra los resultados globales alcanzados por perspectiva, así como el promedio global.



Como resultado al seguimiento de la ejecución del Plan Operativo Anual 2015, correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2015, alcanza una ejecución global del 82% respecto al 100% que se proyectó presentando un déficit del 18%. La perspectiva 3 “desarrollo institucional y humano” se presenta con el más bajo desempeño comparado al resto de perspectivas.

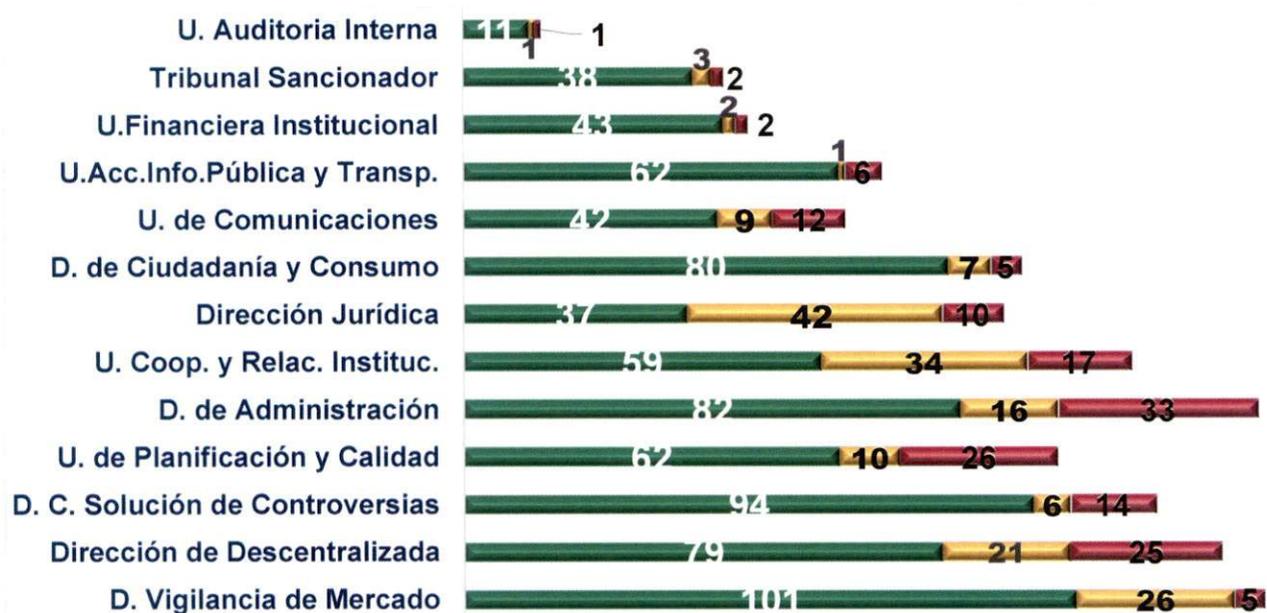
En el año 2015, se evaluó un total de 1,126 actividades, las cuales están distribuidas en las 13 áreas organizativas de La Defensoría y de acuerdo a los parámetros de evaluación quedan de la manera siguiente:

≥ 90%	≥ 50% < 90%	≤ 50%	TOTAL
790	178	158	1,126

El desempeño de las áreas organizativas de La Defensoría con respecto al cumplimiento de las actividades operativas del POA 2015, se detalla a continuación:

No.	Áreas Organizativas	≥ 90%	≥ 50% < 90%	≤ 50%	Total
1	Dirección de Vigilancia de Mercado	101	26	5	132
2	Dirección de Descentralizada	79	21	25	125
3	Unidad de Cooperación y Relaciones Institucionales	59	34	17	110
4	Dirección del Centro de Solución de Controversias	94	6	14	114
5	Dirección Jurídica	37	42	10	89
6	Dirección de Administración	82	16	33	131
7	Unidad de Planificación y Calidad	62	10	26	98
8	Dirección de Ciudadanía y Consumo	80	7	5	92
9	Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia	62	1	6	69
10	Tribunal Sancionador	38	3	2	43
11	Unidad de Comunicaciones	42	9	12	63
12	Unidad Financiera Institucional	43	2	2	47
13	Unidad Auditoria Interna	11	1	1	13
Total de actividades evaluadas año 2015		790	178	158	1,126

El siguiente gráfico muestra la distribución de las actividades con cumplimiento del 90% o más (verde), entre el 50% y 90% (amarillo) y del 50% o menos (rojo), por área organizativa de La Defensoría.



Los porcentajes de ejecución alcanzados por cada área organizativa de La Defensoría respecto a su programación, se muestran en el siguiente gráfico:

