



RESUMEN EJECUTIVO  
RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO TÁCTICO  
2016-2019 Y PLAN OPERATIVO ANUAL 2017  
**DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR**

PERÍODO REPORTADO: ENERO-DICIEMBRE 2017

21 DE DICIEMBRE DE 2017.



## Contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	RESULTADOS GENERALES .....	3
III.	LOGROS DESTACABLES 2017 .....	5



## I. INTRODUCCIÓN

Complementario al proceso de planificación, la **Defensoría del Consumidor** ha institucionalizado un proceso de sistema de información orientado a determinar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en su Plan Estratégico Táctico (PET) 2016-2019 y Plan Operativo Anual (POA) 2017, instrumentos que son referencia para orientar la gestión institucional.

La **Defensoría del Consumidor** elabora su informe de seguimiento al PET 2016-2019 y POA 2017 correspondiente al año 2017. Estos planes se encuentran alineados al “Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro”, bajo el enfoque orientado a la consecución del Buen Vivir; y adicionalmente, también conjugan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con el fin de coadyuvar a la reproducción sostenible de las dos fuentes fundamentales de la riqueza: los seres humanos y la naturaleza.

Conviene destacar que el PET 2016-2019 y el POA 2017 se focalizan alrededor de cuatro Perspectivas torales: 1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios; 2.Efectividad en nuestra actuación; 3. Desarrollo institucional y humano; y 4. Eficiencia en la gestión de los recursos.

Por otro lado, el cumplimiento programático de las metas alcanzado ha sido posible gracias al compromiso colectivo del personal técnico, administrativo, de servicio y ejecutivo de la institución y al apoyo de nuestros socios y aliados estratégicos: de las asociaciones y organizaciones de consumidores que articulan sus esfuerzos de cara a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, el fomento de la participación ciudadana y el ejercicio de ciudadanía.

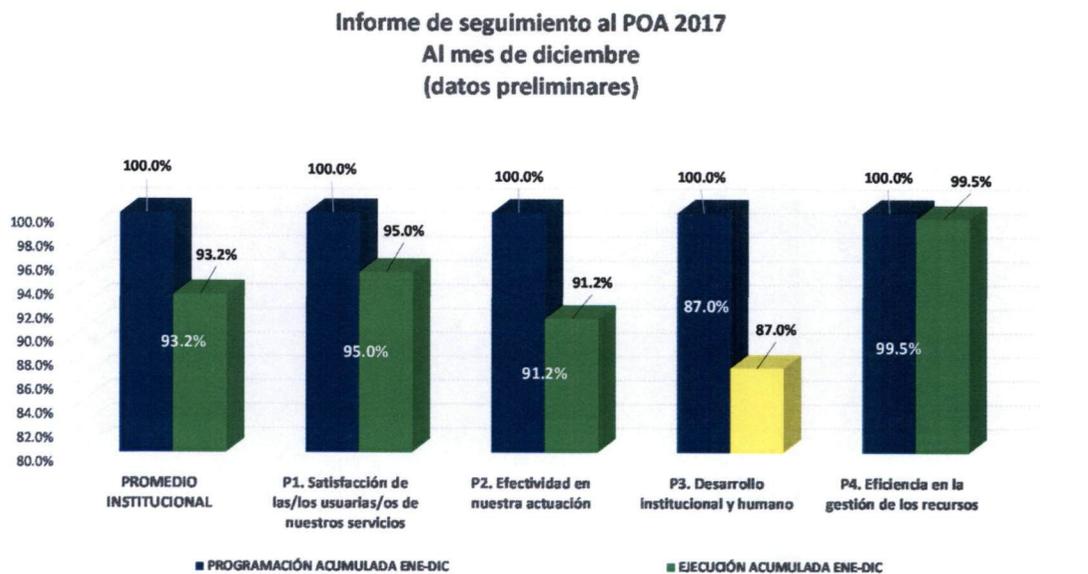
A continuación se muestran en forma sucinta los resultados obtenidos y los logros alcanzados durante 2017, con datos cerrados al 15 de diciembre.

## II. RESULTADOS GENERALES

### Ejecución por perspectiva

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro Perspectivas alcanzó un **promedio institucional de 93.2%**, con respecto a una programación acumulada del 100.0%. Las perspectivas: 1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios; 2.Efectividad en nuestra actuación; y 4. Eficiencia en la gestión de los recursos, logran una ejecución mayor

al 90%, y la Perspectiva 3 Desarrollo institucional y humano alcanza una ejecución menor del 90%, tal como se detalla en la siguiente infografía.



Es importante destacar que la perspectiva 1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios con ejecución del 95%, logra un importante resultado de cumplimiento a la política de calidad institucional, y además, es consistente con el compromiso de brindar servicios con calidad y calidez que estipula el “Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019: El Salvador productivo, educado y seguro”.

Así mismo, la perspectiva 4. Eficiencia en la gestión de los recursos, exhibe el mayor cumplimiento institucional y, además, está en consonancia con los lineamientos de la política de ahorro y eficiencia en el gasto del sector público para 2017, dictados por el presidente de la república Salvador Sánchez Cerén.

### Ejecución por objetivo estratégico

Al cierre del presente informe, la ejecución de los 12 objetivos estratégicos oscilaron en un rango que va desde el 71.2% (objetivo 2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor) hasta el 100% (objetivo 4.2 Gestionar y utilizar los recursos con probidad y transparencia), tal como se detalla en la siguiente infografía.



EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESTRATÉGICO AL MES DE DICIEMBRE 2017  
(Datos preliminares)

P1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios	1.1 Fortalecer la calidad, calidez y efectividad en los servicios institucionales orientados a la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras.		1.2. Fortalecer y potenciar la aplicación del marco normativo para la protección de los derechos de las personas consumidoras.							
	100.0%	94.8%	100.0%	95.2%						
P2. Efectividad en nuestra actuación	2.1. Fomentar la mejora continua y la búsqueda de la excelencia en todo nuestro quehacer institucional.	2.2. Implementar un Sistema de información y estudios sectoriales en temas priorizados de consumo	2.3 Potenciar en las personas consumidoras el ejercicio de ciudadanía desde el enfoque de derechos	2.4 Fomentar en los proveedores prácticas respetuosas de los derechos de las personas consumidoras	2.5 Fortalecer la actuación conjunta del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y coordinar la implementación de la Política Nacional de Protección al Consumidor	2.6 Socializar por medio de la comunicación efectiva el quehacer institucional de la Defensoría del Consumidor				
	100.0%	96.4%	100.0%	92.4%	100.0%	94.2%	100.0%	98.1%	100.0%	71.2%
	P3. Desarrollo institucional y humano	3.1 Fortalecer la cultura de trabajo y las competencias del personal en temas específicos del quehacer institucional.		3.2 Consolidar y diversificar las relaciones de cooperación financiera y técnica.						
		100.0%	95.4%	100.0%	78.7%					
	P4. Eficiencia en la gestión de los recursos	4.1 Gestionar la asignación y el uso eficiente y oportuno de los recursos en función de las prioridades institucionales		4.2 Gestionar y utilizar los recursos asignados con probidad y transparencia						
		100.0%	99.0%	100.0%	100.0%					

III. LOGROS DESTACABLES 2017

Ejecución por objetivo estratégico/Indicador

Perspectiva/Indicador	Programado 2017	Ejecutado 2017
<b>Perspectiva 1. Satisfacción de las/los usuarias/os de nuestros servicios</b>		
1.1.6 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en los Centros de Solución de Controversias.	Calificación 9.1	Calificación 9.3
1.1.8 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Dirección Jurídica	Calificación 7.3	Calificación 8.7
1.1.9 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en la Dirección de Ciudadanía y Consumo	Calificación 7.3	Calificación 9.6
1.1.10 Percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez en la atención brindada en Tribunal Sancionador	Calificación 7.3	Calificación 7.9



Perspectiva/Indicador	Programado 2017	Ejecutado 2017
<b>Perspectiva 2. Efectividad en nuestra actuación</b>		
2.1.1 y 2.1.2 Procesos de la Defensoría certificados y acreditados en Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)	3 procesos certificados y acreditados	3 procesos certificados y acreditados
2.1.3 Funcionamiento de las Oficinas Regionales	Calificación 7.8	Calificación 8.9
2.2.2 Estudios de consumo/ sectoriales en temas priorizados de consumo	5 estudios finalizados.	6 estudios finalizados: "Condiciones y cobros en el servicio de e-banca"; "Institucionalidad y legislación comparada en el sector de telecomunicaciones"; "Costos en planes de telefonía móvil Pospago"; "Estado y condiciones del mercado de seguros en El Salvador"; "Estudio comparativo del mercado de tarjetas de crédito en C.A."; y "Condiciones y publicidad del servicio financiero: TIGO Money".
2.3.1 Cantidad de personas capacitadas/formadas en el ejercicio de sus derechos	8,300 personas.	14,888 personas.
2.4.1 Cantidad de alertas tempranas divulgadas en materia de consumo	10 alertas.	10 alertas.
2.4.3 Porcentaje de actuaciones oportunas y efectivas ante las Salas de la Corte de Justicia (Presidencia y Tribunal Sancionador)	95% actuaciones realizadas en el plazo.	96% actuaciones realizadas en el plazo.
2.5.1 Cantidad de actividades ejecutadas del Plan de Implementación 2015-2019 de la Política Nacional de Protección al Consumidor	65% acciones ejecutadas del Plan.	73% acciones ejecutadas del Plan.
<b>Perspectiva 4. Eficiencia en la gestión de los recursos</b>		
4.1.1 Ejecución eficiente y oportuna del presupuesto institucional	98% ejecución acumulada.	99.7% ejecución acumulada.
4.1.3 Satisfacción de las y los usuarios externos	Calificación 9.4	Calificación 9.4