

**Contenido**

[I. PLAN INSTITUCIONAL 1](#_Toc140414371)

[II. PRINCIPALES RESULTADOS 1](#_Toc140414372)

[A. EJECUCIÓN POR PERSPECTIVA 1](#_Toc140414373)

[B. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES DE TRABAJO POR OBJETIVO ESTRATÉGICO 2](#_Toc140414374)

[C. AVANCE EN LA EJECUCIÓN DE PLANES POR UNIDAD ORGANIZATIVA 3](#_Toc140414375)

# 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.

# PRINCIPALES RESULTADOS

1. **EJECUCIÓN POR PERSPECTIVA**

Al cierre del presente informe, la ejecución de las cuatro perspectivas alcanzó un promedio institucional de 98.1% al mes de diciembre, con respecto a una programación acumulada de 100.0%. Las cuatro Perspectivas presentan una ejecución mayor al 90%, tal como se muestra en la siguiente tabla.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PERSPECTIVAS** | **AL MES DE DICIEMBRE DE 2023** | | |
| **PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)** | **EJECUCIÓN ACUMULADA (%)** | |
| **1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE NUESTROS SERVICIOS** | **100.0%** | **99.6%** |  |
| **2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN** | **100.0%** | **99.8%** |  |
| **3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO** | **100.0%** | **96.5%** |  |
| **4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS** | **100.0%** | **96.6%** |  |
| **PROMEDIO INSTITUCIONAL** | **100.0%** | **98.1%** |  |

1. **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 de 2023, como se muestra en la siguiente tabla.

| **PERSPECTIVAS / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** | **AL MES DE DICIEMBRE DE 2023** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **PROGRAMACIÓN ACUMULADA (%)** | **EJECUCIÓN**  **ACUMULADA (%)** | |
| **1. SATISFACCIÓN DE LAS/LOS USIARIAS/OS DE NUESTROS SERVICIOS** | | | |
| 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 | **100.0%** | **99.3%** |  |
| 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 | **100.0%** | **99.8%** |  |
| **2. EFECTIVIDAD EN NUESTRA ACTUACIÓN** |  |  |  |
| 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 | **100.0%** | **99.8%** |  |
| **3. DESARROLLO INSTITUCIONAL Y HUMANO** |  |  |  |
| 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 | **100.0%** | **96.5%** |  |
| **4. EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS** |  |  |  |
| 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 | **100.0%** | **96.6%** |  |

1. **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 2023** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROGRAMACIÓN ACUMULADA** | **EJECUCIÓN ACUMULADA** | |
|
| **ORGANO DE DIRECCIÓN** | |  |  | |
| **1-** | **TRIBUNAL SANCIONADOR** | **100.0%** | **97.6%** |  |
| **STAFF** | |  |  | |
| **1-** | **DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE CONSUMO** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **2-** | **UNIDAD DE COMUNICACIONES** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **3-** | **UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **4-** | **UNIDAD DE COOPERACIÓN Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **5-** | **UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **6-** | **UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **7-** | **UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **PROGRAMÁTICAS** | |  | | |
| **1-** | **DIRECCIÓN DE VIGILANCIA DE MERCADO** | **100.0%** | **94.9%** |  |
| **2-** | **DIRECCIÓN JURÍDICA** | **100.0%** | **97.9%** |  |
| **3-** | **DIRECCIÓN DE CIUDADANÍA Y CONSUMO** | **100.0%** | **100.0%** |  |
| **SERVICIO** | |  | | |
| **1-** | **DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS** | **100.0%** | **99.4%** |  |
| **2-** | **DIRECCIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN** | **100.0%** | **99.9%** |  |
| **APOYO** | |  | | |
| **1-** | **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN** | **100.0%** | **97.6%** |  |