



CONSEJO DISTRITAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACTA No. 006 de 2019

SESIÓN ORDINARIA

FECHA: Diciembre 4 de 2019

HORA: Inicio: 8:00 am y hora terminación: 10:00 am

LUGAR: Secretaria Distrital de Gobierno – Auditorio de General – Segundo Piso

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Cristian Leonardo Nadjar	Director Gestión Policiva	Secretaria Distrital de Gobierno	x		
Jaime Torres Melo	Veedor Distrital	Veeduría Distrital	x		
Diego Fernando Maldonado	Veedor Distrital Delegado para la Participación y los Programas Especiales	Veeduría Distrital	x		
Luis Alejandro Vega	Profesional Especializado Personería Delegada de Protección al Consumidor	Personería Distrital	x		
Milena Castro	Personera Delegada para la Protección de los derechos del consumidor	Personería de Bogotá	x		
Juan Felipe Plazas	Secretario Técnico Red Nacional de Protección al Consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio	x		
Gerardo Aguilera Gamba	Presidente	Liga de Consumidores Engativá	x		

SECRETARIA TÉCNICA

Nombre	Cargo	Entidad
Dr. Daniel Francisco Jiménez Fandiño	Subdirector de Intermediación, formalización y regulación empresarial	Secretaria Distrital de Desarrollo Económico

Alcaldía de Bogotá

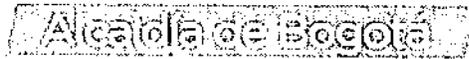
INVITADOS PERMANENTES

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana León Guerrero	Profesional – Apoyo Secretaria Técnica	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	x		
Rubby Vásquez	Asesora Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
María Alejandra Ferreira	Coordinadora Red Nacional de Protección al Consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio	x		
Mabel Peraza	Gerente	Federación Nacional de Comerciantes	x		
Genoveva Pombo	Directora Gestión Pública y Ciudadana – Vicepresidencia de Articulación Público – Privada	Cámara de Comercio de Bogotá			
Juan Manuel García	Asesor	Superintendencia de Industria y Comercio			
Eduardo Garzón	Red Nacional de Protección al Consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio			

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Cesar Echavarría	Gestión Políciva	Secretaría Distrital de Gobierno	x		

Se realiza presentación de los asistentes y por parte del Dr. Jiménez se da lectura al orden del día el cual se describe a continuación; los cuales son aprobados por parte de miembros e invitados.



ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum.
2. Verificación del acta del comité anterior.
3. Informe de Gestión Personería de Bogotá
4. Informe de Gestión Secretaría Distrital de Gobierno
5. Informe de Gestión Superintendencia de Industria y comercio
6. Informe de Gestión Veeduría Distrital
7. Reglamento CDPC
8. Sugerencias y varios :
 - Construcción Plan de Acción 2020
 - Elección de Ligas de Consumidores
9. Cierre de sesión

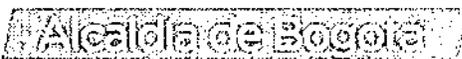
DESARROLLO DE LA SESIÓN

1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

Se realiza verificación de quórum con asistencia de seis (5) entidades en calidad de miembros que son Secretaria Distrital de Gobierno, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Liga de Consumidores de Engativá y Secretaria Distrital de Desarrollo Económico y cuatro (3) entidades en calidad de invitados Federación Nacional de Comerciantes, Superintendencia de Industria y Comercio y Cámara de Comercio. Con lo anterior existe quórum para dar inicio a la sesión.

2. VERIFICACIÓN DEL ACTA DE COMITÉ ANTERIOR.

El acta correspondiente a la sesión del día 22 de octubre de 2019 a las 8:00 am fue enviada previamente a los miembros del CDPC para aprobación, donde no se recibieron comentarios por lo cual se realiza aprobación por miembros e invitados del consejo en presente sesión. Se adjunta Acta No. 005 a este documento.



3. INFORME DE GESTIÓN PERSONERÍA DE BOGOTÁ

La Dra. Castro realiza la presentación por parte de Personería así:



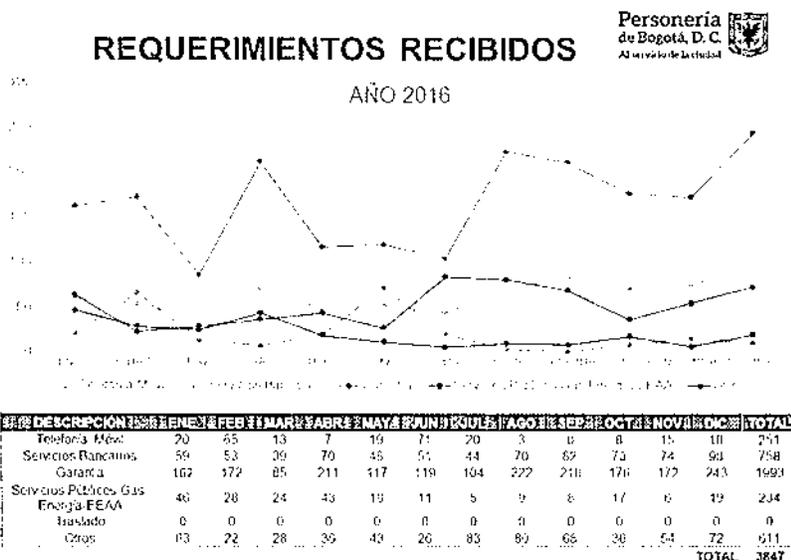
Personería
de Bogotá, D. C.
Al servicio de la ciudad

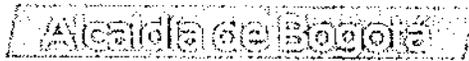
**INFORME DE GESTIÓN
2016 – 2019 (noviembre)**
Consejo Distrital de Protección al Consumidor
Sesión del 4 de Diciembre de 2019



**Personería
de Bogotá, D. C.**
Al servicio de la ciudad

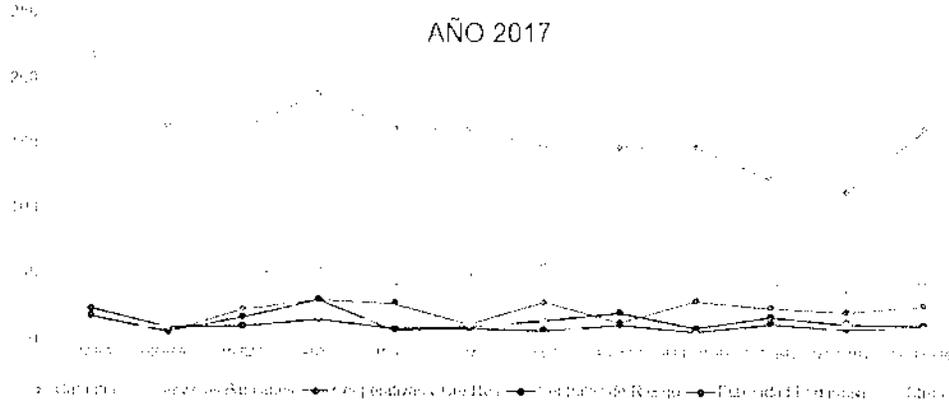
Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos
Colectivos y del Consumidor





REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

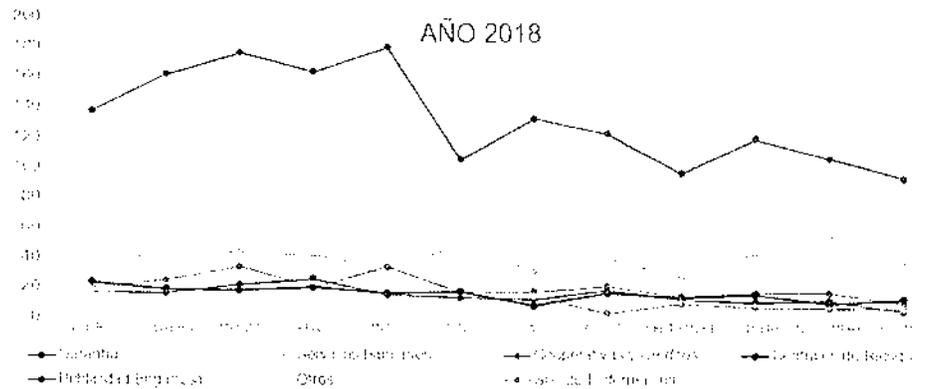
Personería de Bogotá, D. C.
Al servicio de la ciudad



DESCRIPCIÓN	ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Garantía	219	163	162	188	161	162	148	148	148	123	114	161	1897
Servicios Bancarios	60	57	51	53	41	47	50	61	52	43	36	45	602
Cooperativas y Créditos	18	6	23	31	28	12	29	14	30	25	22	27	265
Centrales de Riesgo	24	10	11	16	9	11	15	21	10	18	13	12	170
Publicidad Engañosa	18	7	17	31	8	9	8	12	7	13	9	10	149
Otros	9	11	41	19	14	12	13	5	5	0	12	9	150
TOTAL													3233

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Personería de Bogotá, D. C.
Al servicio de la ciudad



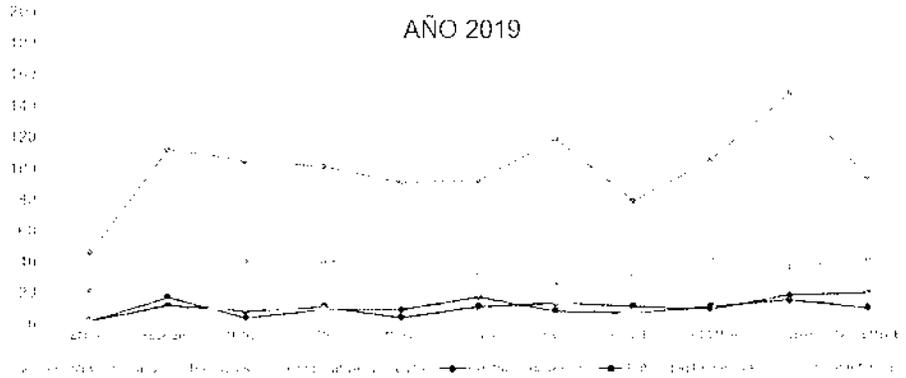
DESCRIPCIÓN	ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Garantía	137	161	175	183	179	105	132	122	96	119	101	93	1588
Servicios Bancarios	33	44	43	41	32	47	30	39	26	42	54	35	466
Cooperativas y Créditos	19	24	33	19	33	16	16	20	13	15	15	8	231
Centrales de Riesgo	23	18	17	19	15	16	7	15	12	14	8	11	175
Publicidad Engañosa	16	15	21	25	14	12	11	17	11	9	10	3	164
Otros	17	10	0	12	2								47
Solicitud Información							13	2	8	6	5	5	39
TOTAL													2710



Personería
de Bogotá, D. C.
Al servicio de la ciudad

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

AÑO 2019



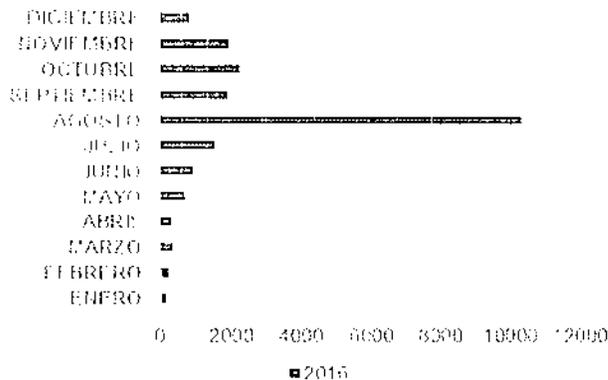
DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
Garantía	46	112	105	101	91	92	118	79	105	147	94	1090
Servicios Bancarios	21	35	40	40	45	33	26	30	41	36	41	388
Cooperativas y Créditos	3	9	14	14	15	9	13	4	11	13	14	119
Centrales de Riesgo	2	12	8	11	4	11	13	11	9	18	19	118
Publicidad Engañosa	2	17	4	9	9	17	8	7	11	15	10	109
Otros												0
Solicitud Información	1	9	10	9	14	19	14	7	5	130	17	295
TOTAL												2119

TOTAL ACUMULADO: 11.909

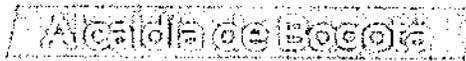
SENSIBILIZACIONES LEY 1480 DE 2011 ESTATUTO DEL CONSUMIDOR

Personería
de Bogotá, D. C.
Al servicio de la ciudad

PERIODO 2016



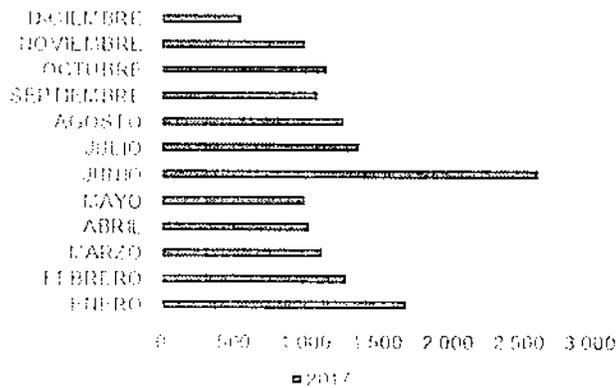
MES	2016
ENERO	150
FEBRERO	203
MARZO	331
ABRIL	325
MAYO	676
JUNIO	930
JULIO	1 540
AGOSTO	10.297
SEPTIEMBRE	1.928
OCTUBRE	2 266
NOVIEMBRE	1.950
DICIEMBRE	862
TOTAL AÑO	21.459



**SENSIBILIZACIONES LEY 1480 DE 2011
ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**



PERIODO 2017

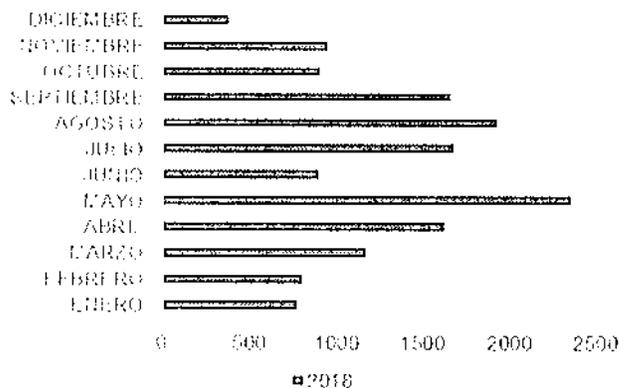


MES	2017
ENERO	1.710
FEBRERO	1.287
MARZO	1.121
ABRIL	1.029
MAYO	993
JUNIO	2.638
JULIO	1.380
AGOSTO	1.273
SEPTIEMBRE	1.089
OCTUBRE	1.153
NOVIEMBRE	998
DICIEMBRE	554
TOTAL AÑO	15.225

**SENSIBILIZACIONES LEY 1480 DE 2011
ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**



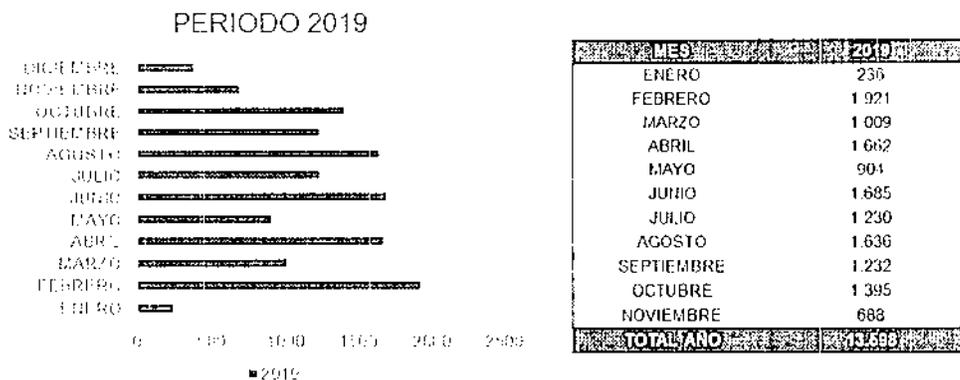
PERIODO 2018



MES	2018
ENERO	771
FEBRERO	796
MARZO	1.163
ABRIL	1.617
MAYO	2.347
JUNIO	892
JULIO	1.675
AGOSTO	1.922
SEPTIEMBRE	1.653
OCTUBRE	900
NOVIEMBRE	943
DICIEMBRE	374
TOTAL AÑO	15.053



**SENSIBILIZACIONES LEY 1480 DE 2011
ESTATUTO DEL CONSUMIDOR**

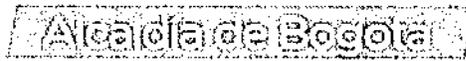


TOTAL ACUMULADO: 65.334

• **SENSIBILIZACIONES LEY 1480 – 2DO SEMESTRE 2019**

COLÉGIO JOSÉ MARIA VARGAS VILA IED: Semana de la Paz del 23 al 27 de septiembre
Destacamos especialmente a la Personería Delegada del Consumidor quien participó al inicio de cada charla que se brindó, indicando a los asistentes más de 250 estudiantes y padres de familia invitados a quienes se les orientó sobre los Derechos y Deberes de los Consumidores en el marco de la Ley 1480 de 2011 y servicios que presta la Personería Delegada para la Protección y defensa de los derechos del consumidor.





• **HABEAS DATA COMERCIANTES**

- RESTREPO SEPTIEMBRE 6
- CIUDAD BOLÍVAR OCTUBRE 4
- MÁRTIRES OCTUBRE 11
- PUENTE ARANDA OCTUBRE 18

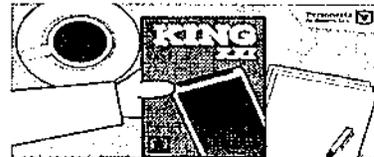


En asocio con la red Nacional de Protección al Consumidor

Personería
de Bogotá, D. C.
Al servicio de la ciudad 

MATERIAL DE DIFUSIÓN

Video garantía de celular



Video garantía de televisor



Alcaldía de Bogotá

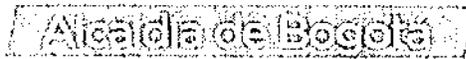
- **CONVENIO ENTRE LA CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CONSUMIDORES Y LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.**



II FORO DERECHO DE PETICIÓN SEPTIEMBRE 13 DE 2019

- **CONVENIO ENTRE LA CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C**





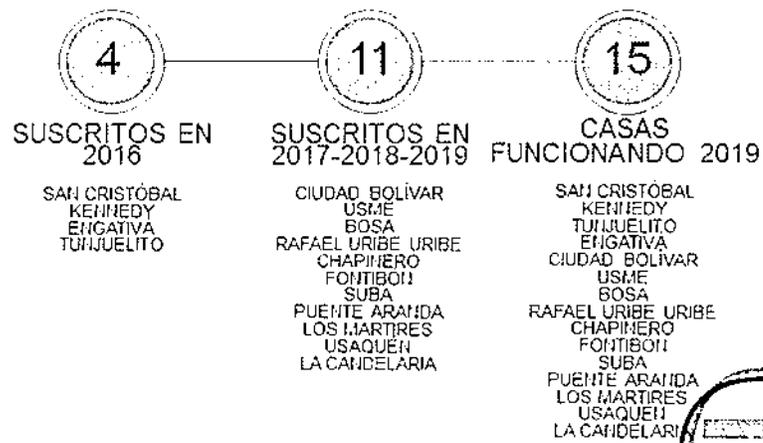
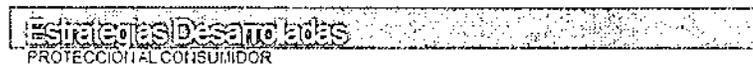
Suscrito el 3 de diciembre Objeto: Promover la defensa de los derechos de los consumidores, promoción del comercio electrónico y la protección del consumidor digital. Las demás acciones que, en favor de la comunidad, le son asignadas a LA PERSONERÍA por la Ley 1480 de 2011 y el Acuerdo 514 de 2012.

• **VIDEO FUNCIONES DE LA DELEGADA DEL CONSUMIDOR**

La Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor, con el apoyo de la Oficina Asesora de Prensa, elaboró un video sobre los servicios que presta la Delegada: elaboración de la reclamación directa, orientación sobre la acción de protección al consumidor y divulgación sobre los derechos y deberes de los consumidores consagrados en la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor”

4. INFORME DE GESTIÓN SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

- AVANCE DE CONVENIOS SUSCRITOS
 - SUSCRIPCIÓN CONVENIO MARCO 1141/2016-ADICIÓN1403 del 25062019 ENTRE LA SIC Y SDG: “AUNAR ESFUERZOS INSTITUCIONALES QUE CONTRIBUYAN AL FORTALECIMIENTO Y EMPODERAMIENTO, PARA LA IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA DE LA LEY 1480 DE 2011”
 - 15 CONVENIOS ESPECÍFICOS SUSCRITOS : 15 puntos de atención al consumidor en las diferentes localidades
- ESTRATEGIAS DESARROLLADAS :





I. USUARIOS ATENDIDOS EN CADA CASA DEL CONSUMIDOR

LOCALIDAD	2016	2017	2018	2019	TOTAL
Engativá	98	9.425	16.700	3.465	29.688
Kennedy	82	8.230	13.327	5.661	27.300
San Cristóbal	204	9.296	18.163	3.490	31.153
Tunjuelito	57	4.718	7.526	2.701	15.002
Ciudad Bolívar	-	1.714	10.993	4.105	16.812
Usme	-	537	9.863	3.236	13.636
Fontibón	-	333	8.787	4.634	13.754
Chapinero	-	518	15.083	1.938	17.539
Bosa	-	427	9.364	5.612	15.403
Rafael Uribe Uribe	-	260	8.327	4.740	13.327
Suba	-	-	10.400	3.679	14.079
Puente Aranda	-	-	5.404	3.431	8.835
Los Mártires	-	-	709	4.785	5.494
La Candelaria	-	-	-	154	154
Usaquén	-	-	-	1.088	1.088
TOTAL	441	35.458	134.646	52.719	223.264

Fuente: Informe efectuado por las Alcaldías Locales y la Superintendencia de Industria y Comercio

Fecha de Corte: 18 de noviembre de 2019.

*A diferencia de las anteriores vigencias de ejecución del programa Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, la presente cifra de atención ciudadana no incluye difusión (ubicación de las Casas, los servicios que prestan y generalidades de la Red). Se registran exclusivamente los consumidores atendidos con un caso específico.

TRAMITES REALIZADOS PRIMER SEMESTRE 2019

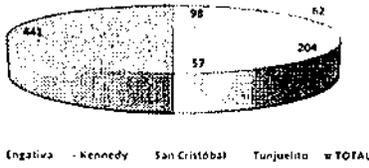
DESCRIPCION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
...	4	5	9	18
...	71	0	3	74
...	42	0	4	46
...	168	0	0	168
...	117	1	0	118
...	102	1	0	103
...	151	10	7	168
...	25	1	1	27
...	122	6	2	130
...	131	0	2	133
...	76	0	1	77
...	122	0	0	122
...	100	1	1	102
...	103	1	2	106
TOTAL	1.617	15	27	1.659

Fuente: Informe de Gestión del Área de Atención al Ciudadano / 2019
 Fecha: 18 de noviembre de 2019

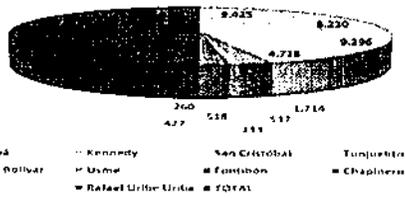
Alcalde de Bogotá

RESULTADOS DE FUNCIONAMIENTO PUNTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

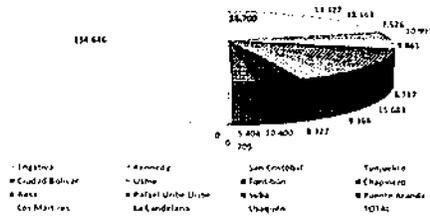
USUARIOS ATENDIDOS EN CADA CASA DEL CONSUMIDOR CONSOLIDADO AÑO 2016



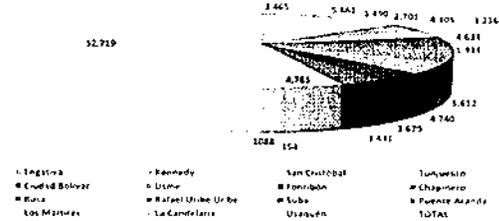
USUARIOS ATENDIDOS EN CADA CASA DEL CONSUMIDOR CONSOLIDADO AÑO 2017



USUARIOS ATENDIDOS EN CADA CASA DEL CONSUMIDOR CONSOLIDADO AÑO 2018



USUARIOS ATENDIDOS EN CADA CASA DEL CONSUMIDOR CONSOLIDADO AÑO 2019



Fuente: Informe efectuado por las Oficinas Sociales y SIC
Fecha: 16 de Noviembre del 2019

Convenios Prorrogados

Casa	Convenio Interadministrativo	Estado del Trámite	Fecha de Prórroga
1	Usaquén 200 del 18 de enero de 2019	Minuta de firma de Alcalde corregida en trámite SIC	31 de diciembre de 2022
2	Chapinero 1496 del 6 de octubre de 2017	Firmado por Alcalde en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2020
3	San Cristóbal 1258 del 5 de octubre de 2016	Suscrito por las Partes	31 de diciembre de 2021
4	Usme 1226 del 14 de junio de 2017	Firmado por Alcalde en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2022
5	Tunjuelito 1378 del 2 de noviembre de 2016	Minuta de firma de Alcalde corregida en trámite SIC	31 de diciembre de 2020
6	Rosa 1398 del 28 de julio de 2017	Firmado por Alcalde en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2022
7	Kennedy 1377 del 2 de noviembre de 2016	Firmado por Alcalde en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2022
8	Fontibón 1296 del 19 de julio de 2017	Firmado por Alcaldesa en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2022
9	Engativá 1191 del 21 de septiembre de 2016	Firmado por Alcalde en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2022
10	Suba 1569 del 8 de noviembre de 2017	Suscrito por las Partes	31 de diciembre de 2022
11	Los Mártires 1629 del 10 de agosto de 2018	Suscrito por las Partes	31 de diciembre de 2022
12	Puente Aranda 1558 del 31 de octubre de 2017	Suscrito por las Partes	31 de diciembre de 2022
13	La Candelaria 1403 de 26 de junio de 2019	Convenio no requiere prórroga	31 de diciembre de 2022
14	Rafael Uribe Uribe 1286 del 13 de julio de 2017	Firmado por Alcalde en trámite de firma SIC	31 de diciembre de 2022
15	Ciudad Bolívar 909 del 21 de abril de 2017	Suscrito por las Partes	31 de diciembre de 2020



• **EJECUCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2019**

- SE MATERIALIZARON 4 PUNTOS DEL CONSUMIDOR (Teusaquillo, Barrios Unidos, Antonio Nariño, Santa Fe)
- CONTINUAR Y FORTALECER LA ALIANZA ESTRATÉGICA CON LA SIC.
- PROMOVER LA APROPIACIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS CAMPAÑAS DEL ESTATUTO DEL CONSUMIDOR EN LAS DIFERENTES ALCALDÍAS LOCALES. (pendiente)
- DURANTE EL 2019 SE REALIZARON DOS ESTRATEGIAS DE METROLOGÍA LEGAL: “lleva a tu mesa lo que realmente pesa” y “estaciones de servicio”

• **ESTRATEGIA “LLEVA A TU MESA LO QUE REALMENTE PESA”**

SECRETARÍA DE ECONOMÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN BOGOTÁ							
ORDEN	MUNICIPIO	COMERCIALIZADOR	NUMERO DE PUNTO DE VENTA	NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS	NUMERO DE PRODUCTOS VERIFICADOS	RESERVAS GENERADAS	VALOR DE LAS RESERVAS GENERADAS (MILLONES DE COP)
1	Usaquén	Codabai	1	0	3	2	0
2	Chaparral		0	0	3	5	0
3	Santa Fe	Perseverancia	1	0	2	20	0
4	San Cristóbal	20 de julio	1	0	3	35	0
5	Usme	Estado Comerca	0	0	3	20	0
6	Tunjuelito	San Vicente	1	0	2	15	0
7	Bosa	Fu. San Pablo Señor	1	6	3	0	1
8	Kennedy	Pizza D Kennedy	1	0	2	15	0
9	Fontibón	Fu. Fontibón	1	15	3	0	1
10	Engativá	Las ferias	1	0	6	5	0
11	Suba		0	0	3	3	0
12	Barrios Unidos	7 de agosto	1	0	3	13	0
13	Teusaquillo		0	3	3	0	0
14	Mantecados		0	0	3	3	0
15	Antonio Nariño	El Estrecho	1	0	3	10	0
16	Fuente Aranda	Ga. 20	1	10	3	0	1
17	La Candelaria	Concordia	1	0	3	1	0
18	Páez Uribe Uribe		0	0	3	1	0
19	Ciudad Bolívar	María Elena Betanc	1	15	3	15	0
TOTAL GENERAL			13	59	60	177	3

Fuente: Elaborado por la DGP

Alcaldía de Bogotá

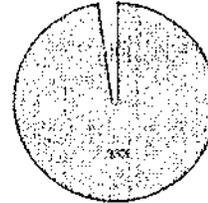
ESTACIONES DE SERVICIO

Tabla No. 1

LOCALIDAD	Establecimientos Visitados	Suspensión Temporales de las mangueras
Lisiquén	2	
Chopinero	2	3
Santa Fe	2	
San Cristóbal	2	
Usme	1	2
Tunjuelito	2	
Bosa	2	
Kennedy	2	
Fontibón	2	2
Engativá	2	
Susa	2	
Barrios Unidos	2	
Teusaquillo	4	1
Los Mártires	2	
Antonio María	2	1
Puerto Aranda	2	
La Candelaria	0	
Rafael Uribe Uribe	1	
Ciudad Bolívar	2	
TOTAL	36	9

Fuente: Dirección de la División de Asesoría Legal

Resultados operativo interdisciplinario de la metrología legal



ESTABLECIMIENTOS VISITADOS: 36

REVISADAS: 83 islas, 119 surtidores, 410 mangueras Inspeccionadas

SUSPENSIONES TEMPORALES:

Ocho (8) mangueras no conformes, Una (1) Manguera no conforme de A-3 ACPM, y un proceso sancionatorio.

5. INFORME DE GESTIÓN SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

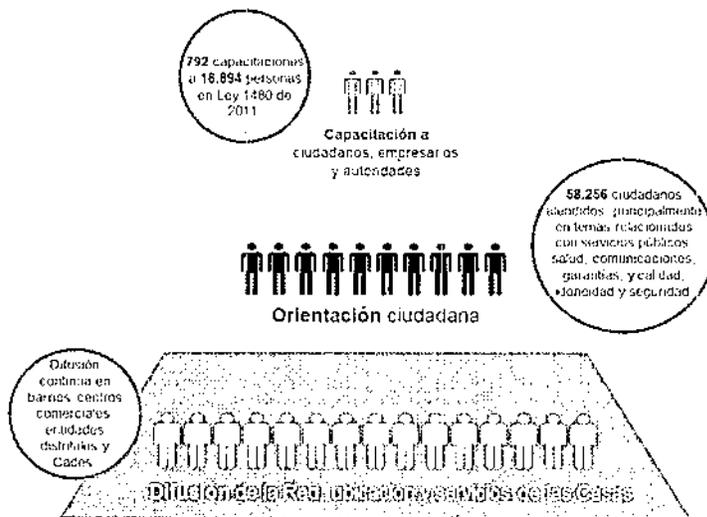
Red Nacional de Protección al Consumidor

Juan Felipe Plazas Gómez
Secretario Técnico

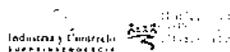
Alcaldía de Bogotá



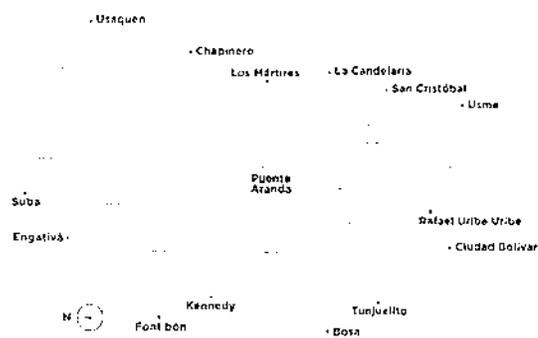
Informe de Gestión Casas Bogotá



* Cifras con corte a 30 de noviembre de 2019



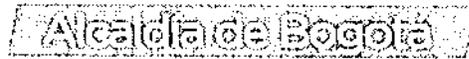
Informe de Gestión Casas Bogotá



- 

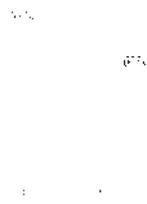
Las Casas acompañan actividades relacionadas con Reglamentos Técnicos y Metrología Legal.
- 

Desde abril las Casas cuentan con el espacio de arreglo directo: 224 invitaciones a reuniones, las partes suscribieron 101 contratos de transacción, llegaron a 12 acuerdos sin mediar contrato, en 49 oportunidades alguna de las partes no asistió, se reprogramaron 2 reuniones y en 60 oportunidades no llegaron a acuerdo.



Caracterización Ciudadana

Distribución por Género



Distribución por Etnias



Caracterización Ciudadana

Nivel Educativo



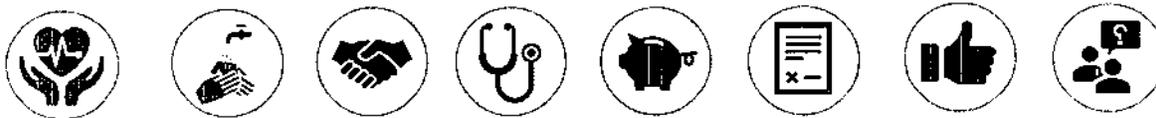
Medio de Conocimiento de la Red



Alcaldía de Bogotá



Mayores Reclamaciones



Atención en Salud

Prestación del Servicio

Garantías

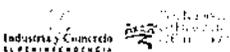
Temas Administrativos

Servicios Financieros

Protección Contractual

Calidad, Seguridad, Idoneidad

Transparencia y Buen Gobierno



SuperNavidad y Toma de Plazas



La estrategia SuperNavidad, cuenta con presencia de la Red en centros de comercio de las localidades, para compartir datos y consejos con los consumidores.

<https://www.sic.gov.co/minisitios/supemavidad-2019>



Foto: Autor desconocido está bajo licencia CC BY-SA

La estrategia de iniciativa de la SDG, Toma de Plazas en las localidades de Bogotá, incluyó actividades de sensibilización, control y verificación a reglamentos técnicos y metrología legal.



6. INFORME DE GESTIÓN VEEDURÍA DISTRITAL

Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital
(Mensual)

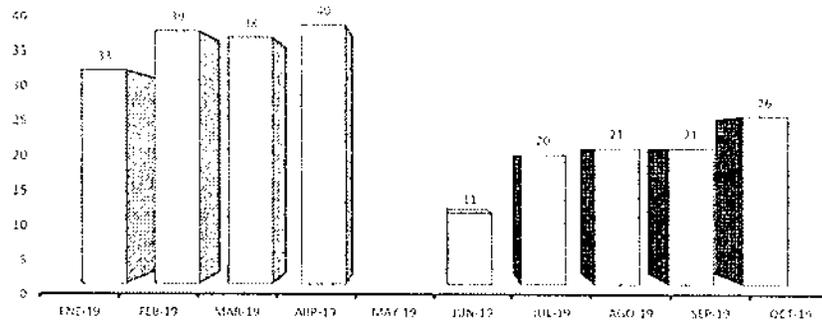


Figura 1. Requerimientos por MES agosto - octubre 2019

Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital
(Sector - Entidad)

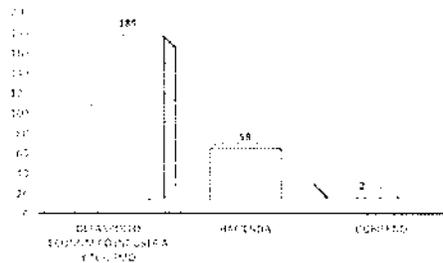


Figura 2. Requerimientos por SECTOR agosto - octubre 2019

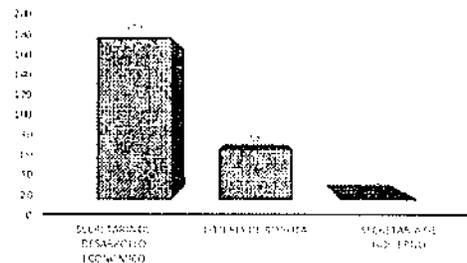


Figura 3. Requerimientos por ENTIDAD agosto - octubre 2019



Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital (Tipologías)

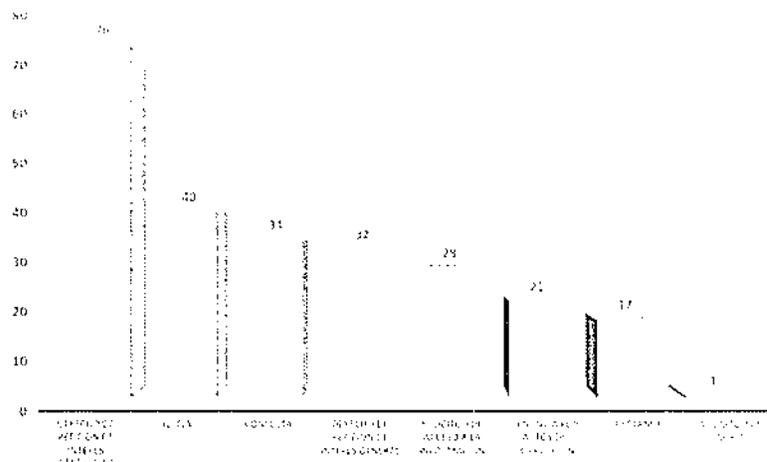


Figura 4. Requerimientos por TIPOLOGÍA vigencia enero – octubre 2019

Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital (vigencia enero – octubre 2019)

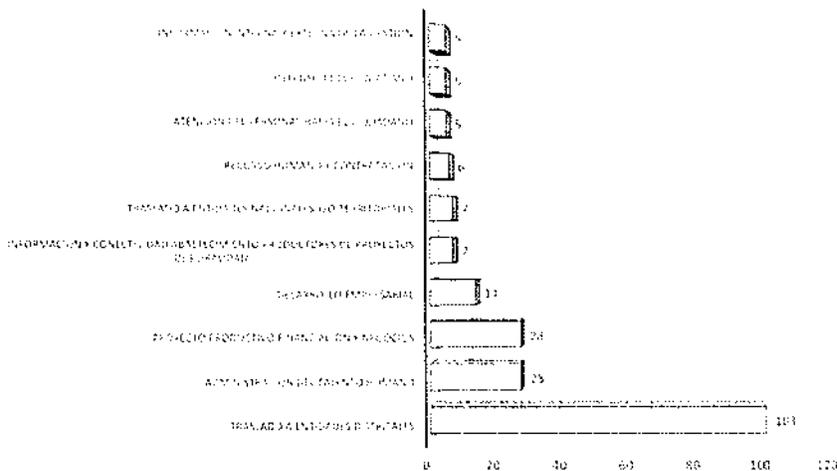
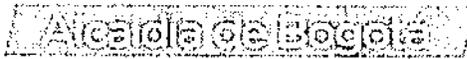


Figura 10. Requerimientos por TEMA vigencia enero – octubre 2019



Requerimientos presentados ante entidades del Distrito Capital
(vigencia enero – octubre 2019)

TRASLADO A ENTIDADES DISTRIALES	103	41,37
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	28	11,24
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	28	11,24
DESARROLLO EMPRESARIAL	14	5,62
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	7	2,81
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	7	2,81
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	6	2,41
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	5	2,01
DEFENSOR DEL CIUDADANO	5	2,01
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	5	2,01
JUEGOS PROMOCIONALES Y OTRAS NO AUTORIZADAS	5	2,01
TEMAS ADMINISTRATIVOS Y MANTENIMIENTOS	4	1,61
INTERMEDIACION DE MERCADOS	3	1,20
PAGO DE PREMIOS	3	1,20
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	3	1,20
BILLETES OFERTAS	2	0,80
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	2	0,80
INFORMACION Y CONECTIVIDAD PLAN MAESTRO DE ABASTECIMIENTO DE ALIMENTOS	2	0,80
Ley 1440/2011: estatuto del consumidor	2	0,80
RESULTADOS CHANCE "EL DORADO"	2	0,80
SOLICITUD DE APOYO INSTITUCIONAL Y OFERTAS DE SERVICIOS	2	0,80
ANALISIS ECONOMICO ESTADISTICOS EDITORIALES DE LETNES E INVERSIONES	1	0,40
ATENCION Y POSTAGRAMA DE SERVICIOS	1	0,40
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES OFERTAS	1	0,40
ENTES DE CONTROL CITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS INTERMUNICIPALES DE COOPERACION DESARROLLO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,40
ENTES DE CONTROL CITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS INTERMUNICIPALES DE COOPERACION DESARROLLO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,40
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0,40
OPERACION DE JUEGOS PROMOCIONALES PERMISOS Y EJERCICIOS	1	0,40
PLAN DE PREMIOS	1	0,40
TECNOLOGIA DE RECONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,40
TEMAS DE CONTRATACION PERSONAL RECURSOS FISICOS	1	0,40
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,40
total general	249	100

Se puede concluir que:

- Las mujeres utilizan más los canales de PQRS que los hombres
- Los milenias no los utilizan
- En el 2020 se utilizarán herramientas para protección de datos
-

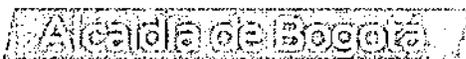
7. REGLAMENTO CDPC

Se informa que el reglamento ya se encuentra en trámite de firmas y será socializado a los miembros e invitados del CDPC

8. SUGERENCIAS Y VARIOS

8.1. CONSTRUCCIÓN PLAN DE ACCIÓN 2020

Para la construcción del Plan de Acción 2020 se realizara una revisión del Decreto 2106/2019 por parte de la Federación Nacional de Comerciantes – FENALCO en cabeza de la Dra Mabel Peraza



para analizar qué tipo de acción se pueden implementar por parte del CDPC. **Tarea 1** , posterior a esto se convocara a mesa de trabajo sobre la segunda semana del mes de Enero de 2020.

8.2. ELECCIÓN DE LIGAS DE CONSUMIDORES

El Dr Plazas enviara a Secretaria de Gobierno una base de datos de 70 ligas para realizar un cruce de las ligas inscritas en Secretaria General. **Tarea 2**, posterior a esto se coordinara la convocatoria para la nueva elección de las ligas.

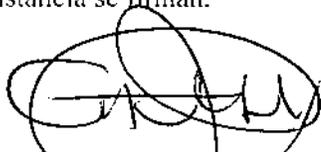
9. CIERRE DE SESIÓN

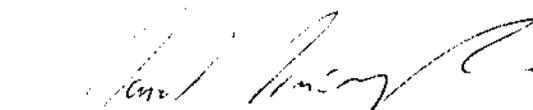
Siendo las 10 am se da por terminada la sesión.

10. COMPROMISOS

	Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Revisión del Decreto 2106/2019	Dra Mabel Peraza	FENALCO	Enero 15 de 2020
2	Revisión base de datos Ligas de Consumidores	Dr. Felipe Plazas / Dra Rubby Vásquez	SIC /	Enero 15 de 2020
3	Enviar actas y reglamento CDPC	Diana León Guerrero	SDDE	Enero 15 de 2020
4	Coordinar reunión para elaborar Plan de Acción 2020	Diana León Guerrero	SDDE	Enero 15 de 2020

En constancia se firman.


PRESIDENTE


SECRETARIO

- Anexos:
 1. Lista de firma de asistentes.
 2. Documento inicial del ABC del Consumidor

Proyectó: Diana León Guerrero – Profesional Universitario – Apoyo Secretaria Técnica CDPC/SDDE
Revisó: Asistentes a la sesión anteriormente descritos

