

## CONSEJO DISTRITAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACTA No. 002 de 2020

SESIÓN ORDINARIA

FECHA: Agosto 10 de 2020

HORA: Inicio: 9:00 am y hora terminación: 11:00 am

LUGAR: Plataforma TEAMS.

### MIEMBROS DE LA INSTANCIA

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Dr. Andrés Márquez Penagos	Director Gestión Políciva	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Dr. Patrick Pardo	Veedor Distrital Delegado	Veeduría Distrital	x		Se recibió delegación firmada por el Dr. Guillermo Rivera
Dr. Nelson Castañeda Muñoz	Personero Delegada para la Defensa y Protección de los derechos del consumidor	Personería de Bogotá	x		Se recibió delegación firmada por la Dra. Rosalba Jazmín Cabrales
Dra. Adriana Cubillos García	Gerente de Instancias y mecanismos de participación	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC	x		Se recibió delegación firmada por el Dr. Alexander Reina Otero
Sra. Lissy Cifuentes	Representante legal	Liga de Consumidores de Alimentos Procesados	x		

### SECRETARIA TÉCNICA

Nombre	Cargo	Entidad
Dra. Angélica María Segura Bonell	Subdirectora de Intermediación, formalización y regulación empresarial	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

## INVITADOS PERMANENTES

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana León Guerrero	Profesional – Apoyo Secretaría Técnica	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	x		
Manuel Medina	Asesor Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Dra. Mabel Peraza	Directora de Asuntos de Gobierno	Federación Nacional de Comerciantes	x		
Dra. Yessica Gutiérrez	Coordinador Departamento Quejas y reclamos	Confederación Colombiana de Consumidores	x		
Dra. Genoveva Pombo	Directora Gestión Pública y Ciudadana – Vicepresidencia de Articulación Público – Privada	Cámara de Comercio de Bogotá	x		Se recibe delegación
Dr. Jaime Moncaleano	Director Red Nacional de Protección al Consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio	x		Se recibe delegación
Sr. Héctor Javier Galindo	Representante Legal	Liga de Consumidores de Insumos Tecnológicos	x		Asiste como invitado
Sr. Juan Carlos Villalba	Representante Legal	Consuma Liga de Consumidores de Bogotá	x		Asiste como invitado

Se realiza saludo inicial por parte del Dr. Andrés Márquez y la Dra. Angélica Segura se solicita autorización para la grabación. La Dra. Segura realiza llamado a lista de los asistentes 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 Quorum
2. Aprobación Orden del día
3. Verificación del acta del comité anterior
4. Presentación compromisos sesión anterior

- 4.1. Presentación Decreto 2106 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" Responsable Fenalco
- 4.2. Elección Ligas del Consumidor – Responsable Secretaría Distrital de Gobierno
- 4.3. Articulación SDG – Personería de Bogotá en capacitación para Alcaldías Locales - Responsable Secretaria Distrital de Gobierno / Personería de Bogotá
- 4.4. Articulación SDG / SIC -RNPC –Proyección de las casas del consumidor dentro de los temas propios del convenio marco- Responsable Secretaria Distrital de Gobierno /SIC –RNPC
5. Plan de Acción 2020 – Responsable Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
6. Informe PQRD I Semestre – Responsable Veeduría Distrital
7. Informe de Gestión Casas del Consumidor I Semestre 2020 – Responsable Secretaria Distrital de Gobierno
8. Varios
9. Cierre de sesión

## DESARROLLO DE LA SESIÓN

### 1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

Se realiza verificación de quórum con asistencia de cuatro (4) entidades en calidad de miembros que son Secretaría Distrital de Gobierno, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, y Secretaria Distrital de Desarrollo Económico y cuatro (4) entidades en calidad de invitados Confederación Colombiana de Consumidores, Federación Nacional de Comerciantes, Superintendencia de Industria y Comercio y Cámara de Comercio de Bogotá. Con lo anterior existe quórum para dar inicio a la sesión.

### 2. VERIFICACIÓN DEL ACTA DE COMITÉ ANTERIOR.

El Acta No. 001 correspondiente a la primera sesión realizada el pasado 13 de mayo de 2020 a las 9:00 am fue enviada previamente a los miembros del CDPC para aprobación, donde se recibieron observaciones y correcciones de forma por parte de la Personería de Bogotá, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Veeduría Distrital y la Cámara de Comercio de Bogotá y se aprueba el acta (confirmación via correo electrónico). La Secretaria Técnica realiza las observaciones solicitadas; así mismo se recibió aprobación sin modificaciones por parte de la IDPAC, Confederación Nacional de Consumidores y la Federación Nacional de Comerciantes. Se adjunta Acta No. 001-2020 a este documento. La Dra. Segura y el Dr. Márquez solicitan a los miembros e invitados mencionar si recibieron de forma oportuna el acta de la sesión anterior se somete a aprobación quedando aprobada por parte de miembros e invitados.

### 3. APROBACIÓN ORDEN DEL DIA

La Dra. Segura realiza lectura del orden del día el cual fue enviado previamente a miembros e invitados quedando este aprobado por cada uno de ellos.

### 4. PRESENTACIÓN COMPROMISOS ACTA No. 001

#### 4.1. **Presentación Decreto 2106 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”- Responsable Fenalco**

La Dra. Mabel Peraza informa que no se realizara la presentación dado que en estos momentos la Federación Nacional de Comerciantes se enfoca como gremios en todos los procesos de reactivación económica, dado lo anterior y con la aprobación de miembros e invitados este queda modificado, se generara un nuevo espacio en el tema de la reactivación económica y mejoramiento e implementación de la reactivación económica, se realizara presentación en la próxima sesión. Compromiso 1

#### 4.2. **Elección Ligas del Consumidor - Responsable Secretaría Distrital de Gobierno**

Se confirma que las ligas de Consumidores que citadas y que hacen parte del Consejo no confirmaron su asistencia, sin embargo se realiza presentación del Señor Héctor Galindo de la Liga de Consumidores de Insumos Tecnológicos y Juan Carlos Villalba Representante de La Liga de Consumidores Consuma quienes asistentes como ligas invitadas quienes desean participar como Ligas representantes del CDPC.

Desde la Secretaria Distrital de Gobierno se realizó revisión en relación al Artículo 8 del Reglamento Interno del Protección al Consumidor que menciona:

*“(...) Artículo 8. Quórum. Existirá quórum de liberatorio y decisorio, cuando se hallen presentes la mitad más uno de los integrantes del Consejo Distrital de Protección al Consumidor (...)”*

Referente a este tema del Quorum debe ser la mitad más 1 de los integrantes del CDPC, desde la Secretaria se valida esta información ya que desde el inicio de la sesión teníamos participación de 5 entidades se sumaron dos ligas complementando el número de participantes requeridos.

El Dr. Márquez menciona que según el Artículo 4 del mismo reglamento menciona:

*"(...) **Artículo 4. Integración.** El Consejo Distrital de Protección al Consumidor está compuesto por los siguientes miembros con voz y voto:*

- 1. El/la Secretario(a) Distrital de Gobierno, o su delegado(a), que deberá ser del nivel directivo o asesor de dicha entidad.*
- 2. El/la Secretario(a) de Desarrollo Económico o su delegado (a), que deberá ser del nivel directivo o asesor de dicha entidad.*
- 3. El/la director(a) del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDEPAC, o su delegado(a), que deberá ser de nivel directivo a asesor de dicha entidad.*
- 4. **Cuatro (4) representantes de las Ligas y/o Asociaciones de Consumidores legalmente constituidas y con asiento en el Distrito Capital, elegidas al interior de estas.***
- 5. El/la Veedor(a) Distrital.*
- 6. El/la Personero(a) Distrital (...)"*

Debido a que en esta sesión solo se presentaron dos ligas el Dr. Márquez le solicita al IDPAC fortalecer el tema de la convocatoria de las ligas y realizar convocatoria para poder realizar la elección de las ligas que participarán en el Consejo Distrital de Protección al Consumidor. Compromiso 2

Desde la Secretaría Distrital de Gobierno se elevara la consulta para ver la viabilidad de modificación del Artículo 4 del Reglamento Interno y poder cambiar el número de ligas de consumidores participantes de 3 a 5. Compromiso 3

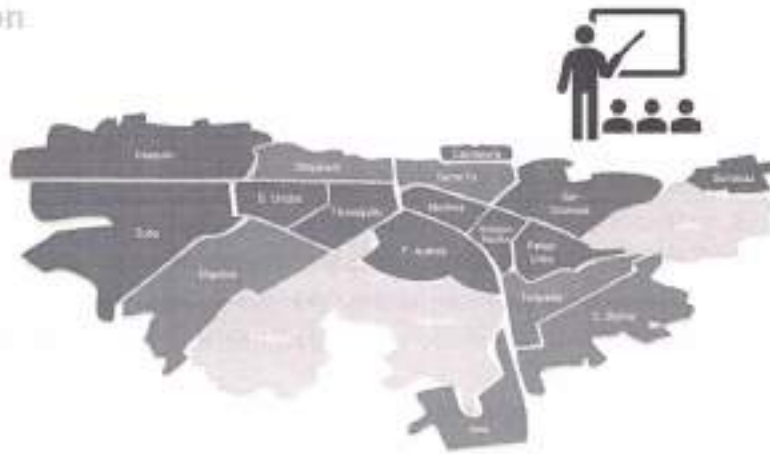
#### **4.3. Articulación SDG – Personería de Bogotá en capacitación para Alcaldías Locales - Responsable Secretaria Distrital de Gobierno - Personería de Bogotá**

El Dr. Márquez informa que desde la Secretaría Distrital de Gobierno y la Subsecretaría de Gestión Local en articulación con la Personería Distrital se está realizando el cronograma de sensibilización a las diferentes Alcaldías Locales donde se realizara la Sensibilización del Decreto 633 de 2017 por medio del cual *"(...) El alcalde Mayor delega en los alcaldes locales las funciones de control de precios (...)"* Actualmente el cronograma está enfocado en las sensibilizaciones restantes para las localidades de Kennedy, Engativá, La Candelaria, Ciudad Bolívar, Tunjuelito, San Cristóbal, Barrios Unidos, Los Mártires y Rafael Uribe Uribe.

## Espacios de Sensibilización

Decreto 633 de 2017  
"Delegación de Funciones"

- Kennedy
- Engativá
- La Candelaria
- Ciudad Bolívar
- Tunjuelito
- San Cristóbal
- Barrios Unidos
- Los Mártires
- Rafael Uribe Uribe



Fuente: Espacios de Sensibilización Decreto 633 de 2017 – Secretaría Distrital de Gobierno – Dirección de Gestión Policial – Agosto 10 de 2020

El Dr. Castañeda menciona que se han realizado sensibilización a 11 Alcaldías Locales donde se ha obtenido participación de los alcaldes locales y los funcionarios que laboran dentro de ella lo que permite un máximo control de ayuda por parte de los funcionarios públicos.

Es importante mencionar que las quejas en el tema de alzas de precios es constante y esta sensibilización busca como objetivo reducir el número de inconformidades manifestadas por los consumidores y proteger a los consumidores con los incrementos en los productos y servicios realizados por los comerciantes, el resultado de estas sensibilizaciones ha sido positivo, se han realizado más de 90 operativos de control donde se ha realizado el cierre preventivo de establecimientos de comercio, se ha detectado en este trabajo mancomunado que los problemas que se han detectado en tema de precios y pesos se presentan en el comercio local porque algunos comerciantes han aprovechado la situación de emergencia sanitaria del COVID19 para realizar alzas de precios para alterar estos temas, razón por la cual estas situaciones no pueden ser permitidas por los mandatarios locales y mucho menos por los entes de control.

Adicionalmente resulta fundamental para el ejercicio de control la participación de los representantes de las ligas de consumidores que se sumaron a la participación de esta sesión así como la de la Confederación Nacional de Consumidores se debe articular un espacio de capacitaciones. Compromiso 4

Finalmente el Dr. Castañeda menciona que la Personería de Bogotá no solo está adelantando charlas con las instituciones locales, también han realizado sensibilizaciones con grupos de ciudadanos interesados e instituciones públicas en conocer cuáles son sus derechos y deberes frente a la situación de la emergencia, se han realizado charlas relacionadas con temas de comercio electrónico muy oportunas debido al aumento porcentual de utilización dentro de la emergencia sanitaria. Se pone a disposición el contacto del Dr. Castañeda para poder programar las charlas relacionadas con Habeas Data, garantías de bienes, funciones administrativas, etc.

#### 4.4. Articulación SDG / SIC -RNPC -Proyección de las casas del consumidor dentro de los temas propios del convenio marco

El Dr. Moncaleano menciona que desde la SIC se realizó la reunión con el Dr. Márquez y donde se definió que las proyecciones en temas de casas al consumidor sigue siendo la misma que se tenía planteada en el año 2019, actualmente las casas del consumidor de Bosa, Kennedy y Fontibón se encuentran cerradas dada la emergencia sanitaria.

En dicha reunión se realizó la revisión del convenio marco para definir las estrategias relacionadas con las reaperturas de las casas del consumidor y poder ampliar el objeto del mismo.

Es importante mencionar que aunque las casas se encuentren cerradas se siguen realizando atención por los canales virtuales donde se han recibido denuncias de los ciudadanos en cuanto a temas de pesos y medidas y metrología legal.

#### 4.5. Plan de Acción 2020

Referente a este aspecto la Matriz del Plan de Acción las entidades en su mayoría manifestaron que dada la emergencia sanitaria esta dificultaba los procesos en las acciones planteadas como las charlas, los operativos y los temas que en relación a los operativos.

Se recibieron comentarios relacionados con este tema así:

- **Veeduría Distrital:** Informa que dentro del marco de sus competencias no es posible pronunciarse de fondo al respecto debido a que somos un ente de control preventivo y vigilancia, razón por la cual no somos coadministradores de ninguna entidad del Distrito. De igual forma la Entidad estará pendiente del cualquier seguimiento o acompañamiento que se requiera en el marco de nuestras funciones.
- **SIC:** Informa que una vez revisado el tema con el Secretario Técnico de la Red Nacional de Protección al Consumidor Dr. Jaime Enrique Santiago Moncaleano Alvarado, y después de haber dado cabal cumplimiento al Plan de Acción 2017, en donde se superó

el número de Casas del Consumidor que se abrieron en la ciudad, al respecto le informo, que no tenemos propuesta disímil a la continuidad de los programas de la Red Nacional de Protección al Consumidor en Bogotá.

- **Cámara de Comercio de Bogotá:** Envían algunas ideas para conversarlas en la sesión.
- **FENALCO:** Informa que está participando en temas de reactivación económica exclusivamente

Ficha del Plan de Acción 2020:

ENTIDAD	ACTIVIDAD	ENTIDADES RESPONSABLES	NÚMERO DE ACCIONES	FECHAS	SEMESTRE DE EJECUCIÓN
Personería de Bogotá D.C.	Charlas de sensibilización con funcionarios y/o comités de entidades locales y entidades distritales. Tema: Derechos del Consumidor y obligaciones otorgadas por el Decreto 623 de 2017 a mandatarios locales.	Personería Distrital y Personería delegada para la Defensa y Protección de los derechos del Consumidor.	12 Charlas	* Abril 1 de 2020 * Abril 17 de 2020 * Mayo 13 de 2020 * Mayo 14 de 2020 * Mayo 21 de 2020 * Mayo 26 de 2020 * Junio 1 de 2020 * Junio 3 de 2020 * Junio 8 de 2020 * Junio 10 de 2020 * Julio 2 de 2020 * Julio 20 de 2020	I - II Semestre
Secretaría Distrital de Gobierno	Coordinar los operativos de Inspección, Vigilancia y Control para protección del consumidor	División para la Gestión Pactiva	3 Operativos	Pendientes de definir	I Semestre
	Articular con la Personería de Bogotá las capacitaciones en las localidades de Kennedy, La Candelaria, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Española, Barrio Urdía, Turgelito y La Florida.	División para la Gestión Pactiva	3 Capacitaciones	Pendientes de definir	I Semestre
	Asesorar a la SIC y las Alcaldías locales en la realización paralela de las Casas de Protección al Consumidor.	División para la Gestión Pactiva	3 Pictos	Pendientes de definir	I Semestre
Cámara de Comercio de Bogotá	Revisión de los decretos generados en esta coyuntura que impactan a los comerciantes	Presidencia distrital			
	Portafolio/inventario de capacitaciones relevantes realizadas por las diferentes entidades para su difusión entre los consumidores o comerciantes	Presidencia distrital			
	Difusión de campañas de cultura ciudadana en los temas de bioseguridad enfocados en los comerciantes y en los consumidores	Presidencia distrital			

Se da lectura a las Acciones realizadas y propuesta por la Personería de Bogotá, Secretaría Distrital de Gobierno y Cámara de Comercio de Bogotá.

La Dra. Genoveva informa que son acciones que se espera se puedan difundir:

1. Lograr la difusión de los Decretos generados en esta coyuntura sanitaria, se propone se haga a través de los canales de comunicación de las casas del consumidor.
2. Inventario de capacitaciones relevantes realizadas por las diferentes entidades para su difusión.



3. Difusión de las campañas de cultura ciudadana realizada por las diferentes entidades en el marco de las normas de bioseguridad y realizar seguimiento para que los consumidores sean conscientes de acatar estas normas de bioseguridad.

La Dra. Angélica menciona que desde la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico que se puede realizar una reunión con la Cámara de Comercio de Bogotá para revisar el portafolio y las capacitaciones relevantes que se están realizando y articular el tema de los protocolos de reactivación económica según los sectores económicos que se están aperturando. Compromiso 5

El Sr. Juan Carlos Villalba representante de la Liga de Consumidores de Bogotá pregunta si las ligas actuales realizaron aportes a la construcción del Plan de Acción, al respecto la Dra. Segura informa que aunque el documento fue enviado no se recibieron aporte por parte de las ligas, se enviará documentos a las dos ligas participantes de esta sesión y así poder realizar las propuestas. Compromiso 6

El Sr. Villalba manifiesta que la inclusión de las ligas del Consumidor sirve para fortalecer las ligas en temas de capacitación y de presencia que se puedan tener en los espacios que se generen dentro del Plan de Acción por parte de las distintas entidades y generar mayor receptibilidad y aporte a los mismos, como ejemplo la participación en las ligas en los temas desarrollados por las casas del consumidor.

El Plan de Acción será enviar nuevamente a los miembros e invitados y así ajustar los documentos con los partes de las ligas de consumidor.

#### 4.6. Informe PQRS- I Semestre

El Dr. Patrick Pardo da inicio a su presentación informando que desde la Veeduría Distrital se tienen las siguientes cifras en materia de quejas y reclamos realizados por los ciudadanos durante el I Semestre de 2020:

- Se han recibido 1.676 quejas ciudadanas de las cuales el 49 % corresponden a Derechos de Petición de carácter particular, un 46 % derechos de petición de carácter general, un 3% solicitudes de información y un 1% reclamos generales y un 0.7 % sugerencias, felicitaciones y posibles actos de corrupción.
- De estas 1.676 requerimientos solo 1 hacía mención a actos de corrupción y se generó respuesta oportuna desde la Veeduría con el fin de satisfacer la inconformidad ciudadana.

- Estos requerimientos fueron recibidos de forma telefónica y hasta el mes de marzo asistieron los ciudadanos a la entidad de forma presencial, lo que muestra que los canales estaban fortalecidos desde antes del inicio de la pandemia.
- Se recibieron 157 quejas en temas relacionados con autoridades, siendo el mes de Mayo el pico de número de recepción, es importante destacar que el promedio por mes se encontraba alrededor de 20 solicitudes entre entidades.
- Respecto al tema que nos compete de este comité con ocasión de la pandemia en relación a posibles fallas de servicios arrojó un incremento de 65 peticiones en temas relacionados sobre reclamaciones en la facturación del consumo, deficiencias en el servicio, suspensiones, falencias en la reclamación del mismo y cancelaciones de servicios por no pago. Se generaron Alertas a las entidades relacionadas como la Superintendencia de Servicios Públicos y la CAR

## 5. CIERRE DE SESIÓN

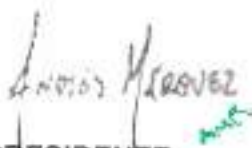
Siendo las 10:30 am se da por terminada la sesión.

## 6. COMPROMISOS

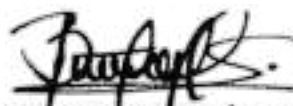
Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha limite para su cumplimiento
1 Reactivación Económica desde FENALCO	Dra. Mabel Peraza	FENALCO	Presentación próxima sesión
2 IDPAC fortalecerá el tema de convocatoria y participación de las Ligas del Consumidor en las sesiones del consejo.	Dra. Adriana Cubillos García	IDPAC	
3 Consulta Jurídica de modificación del Artículo 4 del Reglamento Interno y poder cambiar el número de ligas de consumidores participantes de 3 a 5	Dr. Andrés Márquez	Dirección de Gestión Políciva	
4 Articulación de espacios de participación entre Personería de Bogotá, Confederación Nacional de Consumidores y Ligas de Consumidores.	Dr. Nelson Castañeda, Dra. Yessica Gutiérrez	Personería de Bogotá, Confederación Nacional de Consumidores	
5 Reunión con la Cámara de Comercio de Bogotá para revisar el portafolio y las capacitaciones relevantes que se están realizando	Dra. Angélica Segura y Dra. Genoveva Pombo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico – Cámara de Comercio de Bogotá	

	y articular el tema de los protocolos de reactivación económica según los sectores económicos que se están aperturando.			
6	Reenviar Plan de Acción miembros e invitados	Dra. Angélica Segura	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	

En constancia firman,



**PRESIDENTE**  
**Andrés Márquez Penagos**  
Secretaría Distrital de Gobierno



**SECRETARIA TÉCNICA**  
**Angélica María Segura Bonell**  
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

NOMBRE, CARGO O CONTRATO		FIRMA
Elaboró:	Diana León Guerrero – Secretaría Distrital Desarrollo Económico - Apoyo Secretaria Técnica CDPC	DLG
Aprobó:	Miembros e invitados	Listado de asistencia

