

## CONSEJO DISTRITAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACTA No. 005 de 2019

SESIÓN ORDINARIA

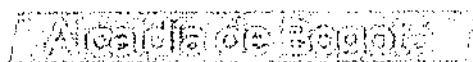
**FECHA:** Octubre 22 de 2019

**HORA:** Inicio: 8:00 am y hora terminación: 9:45 am

**LUGAR:** Secretaria Distrital de Gobierno – Auditorio de Gestión Policiva – Primer Piso

### INTEGRANTES DE LA INSTANCIA

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Cristian Najar	Directora Gestión Policiva	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Jaime Torres Melo	Veedor Distrital	Veeduría Distrital	x		
Fredy Mancera Tolosa	Personero Delegado para la Protección de los derechos del consumidor	Personería de Bogotá	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		
Fredy Mancera Tolosa	Personero Delegado 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		
Juan Mira	Representante	Educación Consumidores	x		



### SECRETARIA TÉCNICA

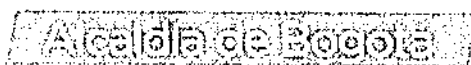
Nombre	Cargo	Entidad
Dr. Oscar Julián Sánchez	Subdirector de Intermediación, formalización y regulación empresarial (E)	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

### INVITADOS PERMANENTES

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana León Guerrero	Profesional – Apoyo Secretaría Técnica	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	x		
Rubby Vásquez	Asesora Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Jessica Johana Gutiérrez	Coordinadora Confederación Colombia de Consumidores	Confederación Colombia de Consumidores	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		
Leidy Milena Garzón Amaya	Profesional Articulación Público - Privada	Cámara de Comercio de Bogotá			
Juan Manuel García	Asesor	Superintendencia de Industria y Comercio			

### OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Adalgiza Villazón	Profesional Dirección Gestión Políciva	Secretaría Distrital de Gobierno	x		



Daniel Vásquez Jiménez	Contratista AOC	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Cesar Echavarría	Gestión Policial	Secretaría Distrital de Gobierno	x		

Se realiza presentación de los asistentes y por parte del Dr. Sánchez 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 capacitaciones a funcionarios públicos “ Nueva clasificación PQRS - Bogotá Te Escucha” - Responsable: Personería de Bogotá y Veeduría Distrital
4. Resultado de visitas administrativas en las diferentes localidades de Bogotá en relación a la aplicación del Decreto 633 de 2017 : Realizadas por la Personería de Bogotá
5. Delegación Metrológica - Funciones de Alcaldes Locales en Materia de Protección al Consumidor – Superintendencia de Industria y Comercio
6. Planeación Estratégica - Superintendencia de Industria y Comercio
7. Presentación Cámara Colombiana de Comercio Electrónico - Invitado
8. Sugerencias y varios
9. Cierre de sesión

#### **1. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.**

Se realiza verificación de quórum con asistencia de seis (6) entidades en calidad de miembros que son Secretaría Distrital de Gobierno, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Liga de Consumidores de Engativá, Educar Consumidores y Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y cuatro (4) entidades en calidad de invitados Confederación Colombia de Consumidores, Federación Nacional de Comerciantes y la 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 15 de julio de 2019 a las 8:00 am fue enviada previamente a los miembros del CDPC para aprobación, donde se recibieron comentarios por parte de Personería de Bogotá de forma mas no de fondo los cuales se ajustaron y se realizó reenvió nuevamente, aprobación por miembros e invitados del consejo. Se adjunta Acta No. 004 a este documento.

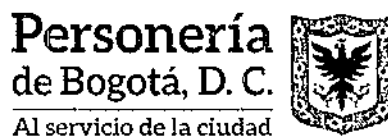
## **3. INFORME CAPACITACIONES A FUNCIONARIOS PÚBLICOS “ NUEVA CLASIFICACIÓN PQRS - BOGOTÁ TE ESCUCHA” - RESPONSABLE: PERSONERÍA DE BOGOTÁ Y VEEDURÍA DISTRITAL**

El Dr. Mancera realiza presentación sobre capacitaciones producto del informe presentado por la Veeduría donde no se tenía una clasificación de las PQRS, se solicitó realizar una revisión donde se coordinó con Veeduría un Plan de trabajo así:



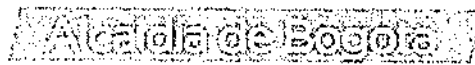
Consejo Distrital de Protección al Consumidor

Capacitación organizada por la Veeduría Distrital y la PD del Consumidor. Tema: nueva clasificación PQRS “Bogotá te escucha”.



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

OCTUBRE 22 DE 2019



## ¿Qué hicimos?

Capacitaciones dirigidas a los funcionarios públicos que tienen la función de analizar y direccionar peticiones ciudadanas en las diferentes entidades y organismos del Distrito Capital, en defensa del consumidor, a través de "Bogotá te escucha".

## ¿Cómo lo hicimos?

Se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación, los días martes 23 y jueves 25 de julio del presente año. Las capacitaciones iniciaron con la presentación del Personero delegado Fredy Alexander Mancera Tolosa y continuaron con la información brindada por el profesional especializado Alejandro Vega, el asesor Andrés Gutiérrez y la contratista profesional Michelle Arciniegas.

## TEMAS



Garantía de bienes y servicios



Publicidad engañosa



Créditos con cooperativas



Servicios bancarios y seguros



Orientación en protección al consumidor



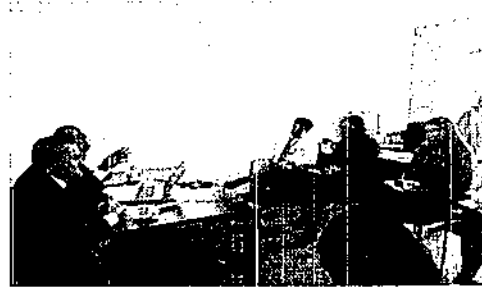
Reportes centrales de riesgo

# Alcaldía de Bogotá

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



## PRIMERA MESA DE TRABAJO 9 DE JULIO



Asistencia 11 personas

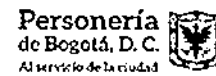
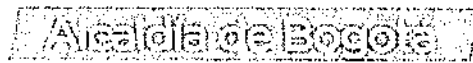
Personería  
de Bogotá, D. C.  
Al servicio de la ciudad



## CAPACITACIÓN 23 DE JULIO



Asistencia 39 personas



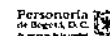
### CAPACITACIÓN 25 DE JULIO



**Asistencia 47 personas**

Con estas capacitaciones los funcionarios sabrán identificar una PQRS, fue una charla enriquecedora, con muchas inquietudes, muy pocos sabían del tema, el resultado se está viendo y cuando hay dudas se realiza contacto con la Personería para la clasificación.

#### 4. RESULTADO DE VISITAS ADMINISTRATIVAS EN LAS DIFERENTES LOCALIDADES DE BOGOTÁ EN RELACIÓN A LA APLICACIÓN DEL DECRETO 633 DE 2017 : REALIZADAS POR LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ



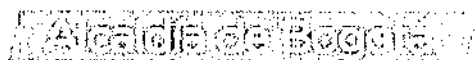
INFORME VISITAS ADMINISTRATIVAS A LAS ALCALDÍAS  
LOCALES JULIO 2019



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

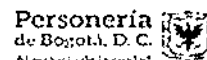
Octubre 22 de 2019

7  
A



La Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Colectivos y del Consumidor, practicó visitas administrativas a todas las localidades, con el fin de verificar la manera en la que se adelanta la protección de los derechos de los consumidores derivados de la aplicación de los artículos 59 y 62 de la ley 1480 de 2011 y del Decreto 633 de 2017.

### TABULACIÓN DE RESPUESTAS

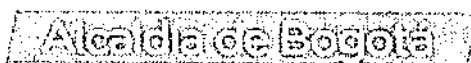


Código	Pregunta 1		Pregunta 2		Pregunta 3		Pregunta 4	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
001		X	X			X		X
002		X	X			X		X
003		X	X			X		X
004		X	X			X		X
005		X	X			X		X
006		X	X			X		X
007		X	X			X		X
008		X	X			X		X
009		X	X			X		X
010		X	X			X		X
011		X	X			X		X
012		X	X			X		X
013		X	X			X		X
014		X	X			X		X
015		X	X			X		X
016		X	X			X		X
017		X	X			X		X
018		X	X			X		X
019		X	X			X		X
020		X	X			X		X
021		X	X			X		X
022		X	X			X		X
023		X	X			X		X
024		X	X			X		X
025		X	X			X		X
026		X	X			X		X
027		X	X			X		X
028		X	X			X		X
029		X	X			X		X
030		X	X			X		X
031		X	X			X		X
032		X	X			X		X
033		X	X			X		X
034		X	X			X		X
035		X	X			X		X
036		X	X			X		X
037		X	X			X		X
038		X	X			X		X
039		X	X			X		X
040		X	X			X		X
041		X	X			X		X
042		X	X			X		X
043		X	X			X		X
044		X	X			X		X
045		X	X			X		X
046		X	X			X		X
047		X	X			X		X
048		X	X			X		X
049		X	X			X		X
050		X	X			X		X
051		X	X			X		X
052		X	X			X		X
053		X	X			X		X
054		X	X			X		X
055		X	X			X		X
056		X	X			X		X
057		X	X			X		X
058		X	X			X		X
059		X	X			X		X
060		X	X			X		X
061		X	X			X		X
062		X	X			X		X
063		X	X			X		X
064		X	X			X		X
065		X	X			X		X
066		X	X			X		X
067		X	X			X		X
068		X	X			X		X
069		X	X			X		X
070		X	X			X		X
071		X	X			X		X
072		X	X			X		X
073		X	X			X		X
074		X	X			X		X
075		X	X			X		X
076		X	X			X		X
077		X	X			X		X
078		X	X			X		X
079		X	X			X		X
080		X	X			X		X
081		X	X			X		X
082		X	X			X		X
083		X	X			X		X
084		X	X			X		X
085		X	X			X		X
086		X	X			X		X
087		X	X			X		X
088		X	X			X		X
089		X	X			X		X
090		X	X			X		X
091		X	X			X		X
092		X	X			X		X
093		X	X			X		X
094		X	X			X		X
095		X	X			X		X
096		X	X			X		X
097		X	X			X		X
098		X	X			X		X
099		X	X			X		X
100		X	X			X		X

### CONCLUSIONES

1. La primera pregunta formulada en las visitas realizadas, interrogó acerca de los actos administrativos dictados por los respectivos alcaldes locales, con miras a direccionar, ordenar o disponer el cumplimiento de las funciones que fueron delegadas mediante el decreto 633 de 2017. El resultado de este interrogante, muestra que solamente en dos casos, se emitieron directrices por los alcaldes locales para señalar la manera como se deben cumplir las funciones delegadas, lo cual representa solo el 10% del total de las localidades.
2. La segunda pregunta que se formuló, quiso establecer si en las localidades se había realizado algún tipo de sensibilización a la comunidad, con el fin de divulgar la existencia del decreto

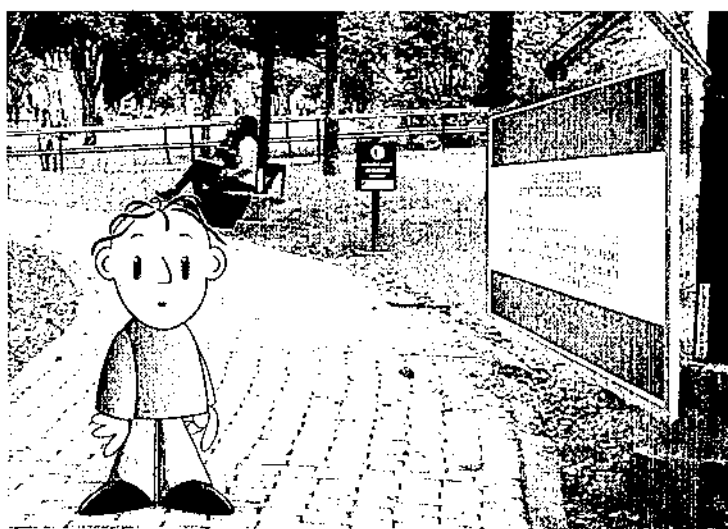




633 de 2017 y por lo tanto, las competencias de los alcaldes locales en materia de protección al consumidor. En este caso todas las localidades mostraron haber realizado la sensibilización a la comunidad, siendo, entonces, que el 100% de las localidades visitadas, acreditaron haber cumplido con esta tarea.

3. En tercer lugar se preguntó por el conocimiento y aplicación del procedimiento determinado en la ley para el trámite de las actuaciones administrativas. A esta pregunta respondieron afirmativamente tres localidades, lo cual representa el 15% del total de las visitas realizadas.
4. Se preguntó también por el número de actuaciones administrativas iniciadas con base en las disposiciones contenidas en la ley 1480 de 2011 y el decreto 633 de 2017. En este caso, fueron también tres localidades las que respondieron afirmativamente, equivalente al 15% de total de los Despachos visitados.

**LA GRAN CONCLUSIÓN** de las visitas administrativas realizadas, muestra que en el Distrito Capital se hace necesario reforzar los niveles de capacitación entre los funcionarios encargados de los trámites relacionados con la protección del consumidor en cumplimiento de las funciones delegadas mediante el decreto 633 de 2017.



## Alcaldía de Bogotá



Con este video en el Boletín del Consumidor quiere dar claridad en tema de las funciones que poseen los mandatarios locales en temas de Protección al Consumidor solo se evidencio que posterior a los cuestionarios solamente las Localidades de Kennedy y Sumapaz han sensibilizado en materia de protección al consumidor y que las 20 alcaldías han incluido el Decreto 633, en tema de actuaciones del 633 se han iniciado investigaciones administrativas en tres localidades Engativá, Barrios Unidos y Antonio Nariño. En relación con las Directrices de los alcaldes locales solo el 10% han cumplido los direccionamientos claros.

Se otorga agradecimiento a la Superintendencia de Industria y Comercio y la Confederación Colombiana de Consumidores por el apoyo en la elaboración del video presentado. En el Plan del año 2018 se han capacitado a todos los funcionarios de cada Alcaldía y no solo en el 2018 sino 2019, hay dudas y diferentes posiciones en conceptos de atención a los consumidores. La invitación es a que se pueda generar nuevas capacitaciones.

La Dra. Mabel Peraza solicita si es posible en dar claridad en la competencia a los alcaldes locales y los funcionarios que laboran en cada Alcaldía.



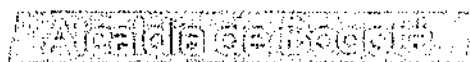
## **5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

La Superintendencia de Industria y Comercio menciona dentro de las actividades realizadas las siguientes:

- Atendimos consultas individuales a Alcaldías Locales:  
Barrios Unidos - Julio 16  
Engativá - Agosto 13  
Los Mártires - Octubre 17
- El dos (2) de septiembre capacitamos a los equipos de las Alcaldías Locales en principios y procedimientos.
- Participamos en la Reunión Bimestral del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control que se llevó a cabo el ocho (8) de octubre, capacitando en procedimiento sancionatorio en consumidor y facultades de las Alcaldías.
- Programamos para el cinco (5) de noviembre la Precampaña de actividades para el control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal con Secretaria Distrital de Gobierno - SDG, Alcaldías Locales e ingenieros.
- Mesa permanente de consulta y construcción de alcance del artículo 62, de la Ley 1480 de 2011, Facultades de los Alcaldes, entre la SDG y la SIC.

### **SERVICIOS**

Este informe consolida las cifras de las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios de las localidades de Usaquén, Chapinero, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Los Mártires, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar con fecha de corte a treinta (30) de septiembre.



<b>SERVICIOS CASAS BOGOTÁ</b>	
Ciudadanos atendidos *	44.722
Capacitaciones **	611
Aforo	13.645
Actividades de Control y Verificación de RT y ML	460
Sensibilización en RT y ML	1.233

\*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.

\*\* Ccapacitaciones sobre las generalidades del Estatuto del Consumidor, acciones de protección a los derechos de los consumidores, derechos de los consumidores, deberes de los comerciantes, servicios prestados por la RNPC y régimen de información y publicidad.

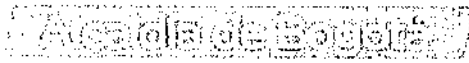
Además de las atenciones y capacitaciones a la ciudadanía en las Casas del Consumidor de Bienes y Servicios, se realizaron jornadas de difusión en diferentes espacios de las localidades en los cuales se dieron a conocer los servicios prestados por la Red.

## **6. PRESENTACIÓN CÁMARA COLOMBIANA DE COMERCIO ELECTRÓNICO - INVITADO**

No asisten se dejara la presentación para el próximo comité

## **7. SUGERENCIAS Y VARIOS**

No hay sugerencias



**8. CIERRE DE SESIÓN**

Siendo las 9:45 am se da por terminada la sesión.

**9. COMPROMISOS**

No se generan compromisos

**10. CONCLUSIONES**

No se generan conclusiones

En constancia se firman.



**PRESIDENTE**



**SECRETARIO**

Anexos:

1. Lista de firma de asistentes.
2. Documento inicial del ABC del Constanidor

*Proyectó: Diana León Guerrero – Profesional Universitario – Apoyo Secretaria Técnica CDPC / SDDE*

*Revisó: Asistentes a la sesión anteriormente descritos*



