

**RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANIA  
AUDIENCIA PÚBLICA 2011  
FECHA REALIZACIÓN: 2011-10-26**

**INFORME DE RELATORIA<sup>1</sup>**

**OBJETIVO DE LA AUDIENCIA:**

Presentar el informe de la gestión adelantada, en desarrollo de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, durante el período comprendido entre septiembre de 2010 a agosto de 2011.

**1. EVENTOS PREVIOS A LA AUDIENCIA**

**1.1. CONVOCATORIA:**

La entidad convocó a las organizaciones de la sociedad civil y a la ciudadanía en general a participar de la audiencia pública a través de los siguientes mecanismos:

<b>MEDIOS</b>	<b>FECHA (S)</b>	<b>CANTIDAD</b>
Correos	5, 7 y 21 Oct.	3896
Invitaciones (nominales) directas	21 de oct.	48
WEB – <a href="http://WWW.SIC.GOV.CO">WWW.SIC.GOV.CO</a>	Desde el 27 de sep. Al 26 de oct.	1Banner
Intranet (Intrasic)	7 y 25 de oct.	2
Prensa escrita: EL TIEMPO	23 de oct.	1
Prensa escrita: La República	20 de oct.	1
Prensa escrita: Portafolio de El Teimpo	21 y 25 de oct.	2
Caracol TV.	25 de octubre, emisión del medio día	1
RTVC – canal institucional		
Radio: Melodía Estéreo (tres días, dos veces al día)	21, 24 y 25 de oct. (horas 5:57 y 7:57)	3
Radio: Caracol	24 y 25 de oct.	2
Cápsula pantalla en salas de atención al usuario	Desde el 3 al 26 de oct.	1
Carteleras sede centro y Metrología	Desde el 3 al 26 de oct.	7

<sup>1</sup> Llevada a cabo por Ricardo García Ramírez, como Jefe de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **1.3 RESPUESTAS A INQUIETUDES DE LA COMUNIDAD PREVIAS A LA FECHA DE LA AUDIENCIA**

Durante el tiempo previo a la fecha de la audiencia se atendieron inquietudes de la comunidad por los diferentes medios de la entidad y los especiales establecidos para el efecto.

MEDIO	FECHA (S)	CANTIDAD
Chat	14 oct. al 26 de oct.	16
Correo institucional	22 sep. al 26 oct.	18
Web – institucional	27 sep. al 26 de oct.	752
Telefónicas (4 líneas)	5 al 26 de oct.	57
Atención personal	3 al 26 de oct.	8
Correos a las áreas misionales		2
Buzón. (instalado para la audiencia)	3 al 26 de oct.	0

### **1.4. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA**

En los medios escritos (Web, intrasíc) se informó:

- Reglamento audiencia pública
- Formato presentación propuestas y preguntas
- Mapa sede CAN
- Informe de de gestión septiembre de 2010 – agosto de 2011

### **1.5. CONFIRMACIONES DE ASISTENCIA Y CONSULTAS**

**Al 25 de octubre a 12 horas de la audiencia se tenían recibidas:**

- 9 confirmaciones de asistencia: El Grupo de Atención al Ciudadano da respuesta al correo.
- 1 queja de habeas data (2 correos): trasladados a las áreas concedoras para su respuesta.
- 1 consulta en materia de propiedad industrial (Conocimientos tradicionales): trasladada al Despacho del Delegado.
- 1 Solicitud de aclaración de ubicación de un link para consulta de información: El Grupo de Atención al Ciudadano se encargo de respuesta al correo.
- 1 consulta que hace relación a funciones de Supersociedades: Será atendida por la Oficina Asesora de Planeación.

Relación de personas que han confirmado asistencia a la audiencia:

- Yuli Alexandra Lopez
- Tulio Zulaga
- Ana Nelly Martinez Gomez
- Ricardo Restrepo / Monica Rodriguez
- Osiris Ocando Brito

- Ignacio Gomez
- Alcogen
- Martha Lucia Lalinde
- Clara Inés Jimenez

## **2. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:**

En la ciudad de Bogotá, desde el recinto del auditorio del edificio de Metrología de la Superintendencia de Industria y Comercio (Sede CAN), siendo las 8:35 del día 26 de octubre, con transmisión televisada en directo para todo el país a través de los servicios de RTVC, chat activo de la página web de la entidad, y línea abierta para comunicación telefónica nacional, con la asistencia de ciudadanos en representación de la comunidad y funcionarios públicos de la Superintendencia de Industria y Comercio, como se detalla en la tabla No.01, se dio inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en el siguiente orden.

1. Apertura a cargo del moderador, Dr. Andrés Hoyos
2. Himno Nacional de la República de Colombia
3. Palabras del Dr. De la Calle Superintendente de Industria y Comercio, contando el propósito de la audiencia y la forma como esta se desarrollará. Seguidamente el Superintendente efectuó una presentación del papel que cumple la superintendencia en cada uno de sus frentes de trabajo. Resaltó en su presentación las mejoras en el servicio Contact-Center, la revista de propiedad industrial, las cartillas y guías de protección al consumidor, la nueva versión del portal de la entidad, el programa de entrada en funcionamiento de 10 puntos de solución inmediata, con el objetivo de llegar a la solución en el mismo punto de recepción de por lo menos el 50% de los casos conocidos por este medio. Así mismo presentó el señor Superintendente el proyecto en curso de solución virtual de conflictos, con el cual se evitará el desplazamiento de las partes a la entidad y se promoverá soluciones inmediatas. Se presentaron adicionalmente los siguientes proyectos: el sello de “Señor Consumidor” con el cual se busca identificar y distinguir el empresario que se comprometa con la comunidad en las mejores prácticas de respeto al derecho del consumidor; el proyecto de visibilidad 100% por el cual la Superintendencia pondrá a disposición todas las decisiones en el portal, consultable a través de buscadores ágiles; El proyecto de aula SIC con el cual se busca difundir y capacitar en la temática de la propiedad industria con apoyo de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual - OMPI; el programa de virtualización de trámites, tema en el que avanza la entidad, con el objetivo de llegar al mayor número de trámites bajo esta modalidad o facilidad; El casillero virtual con el cual se avanzará en el tema de la notificación de actos en forma electrónica; la hoja de ruta de la oficina de la función de propiedad industrial, con la cual se busca ubicar a la entidad dentro de los mejores estándares de tiempos y calidad dentro del contexto mundial; el proyecto de descentralización de atención a través de las cámaras de comercio y establecimiento de puntos

de atención; el programa de SIC móvil a través de una acción itinerante por zonas del país y finalmente el sistema de estimación y mejora de productividad, SEMPRO, por el cual se busca efectuar un seguimiento y control de actividades a cargo no solo de cada proceso y dependencia sino, un control individual de la productividad de cada uno de los funcionarios vinculados en esta metas. Terminada las palabras del señor superintendente, cada uno de los delegados hizo presentación de la gestión a su cargo en el orden programado en la agenda de la audiencia.

4. Propiedad Industrial. El Dr. José Luis Londoño, delegado para la propiedad industrial, presentó del área a su cargo, tanto en materia de signos distintivos como de nuevas creaciones los resultados de reducción de tiempos de respuesta y mayores cubrimientos de atención de solicitudes con respecto al período anterior. Así mismo los resultados en las actividades de divulgación efectuados a través de diversos medios (universidades, foros y publicaciones web, diplomados itinerantes, el ABC de la propiedad industrial) llegando a un total de 3049 personas en 51 eventos llevado a cabo. Presentó igualmente el delegado los avances en el proyecto API, aula de propiedad industrial y la actividad llevada a cabo por la entidad en el marco del premio nacional al inventor colombiano.

4. Protección del consumidor. El Dr. Alejandro Giraldo, delegado para la protección del consumidor, presentó las cifras de crecimiento en denuncias de protección al consumidor, investigaciones por control de precios, así como las actividades en regulaciones de control y multas, cifras todas superiores a las presentadas por el mismo período en el año anterior. Se destacó el incremento notorio en sanciones o multas por violaciones en normas de protección al consumidor y telefonía. Informó así mismo el Dr. Giraldo sobre el comportamiento creciente en materia de telecomunicaciones y de servicios postales y de la actividad sancionatoria en funciones en habeas data y del surgimiento de nuevos operadores en el mercado. Concluye el Dr. Giraldo con la presentación de la gestión y multas impuestas en materia reglamentos técnicos.
5. Seguidamente el Dr. De la Calle presenta aclaración con respecto al papel de las multas y el no propósito de su crecimiento sino el promover la conducta preventiva.
6. Asuntos Jurisdiccionales. Seguidamente a la presentación de un video en materia de denuncias por consumidor, el Dr. Dionisio de la Cruz, como delegado para asuntos jurisdiccionales hace una presentación introductoria sobre el papel legal y constitucional de la función del área a su cargo. Seguidamente presentó su gestión en las siguientes actividades: reorganización interna de la delegatura e informó sobre la apertura de las salas de audiencia. En el tema de la efectividad de garantías presentó cifras (crecientes) en demandas recepcionadas y atendidas y sobre la aplicación de multas por violaciones de efectividad de garantías. En el tema de la competencia desleal comenta sobre un incremento en demandas recepcionadas y atendidas. En el tema de medidas cautelares (como medidas preventivas) denotando de igual forma un crecimiento. Comentó

igualmente la proximidad de entrada en vigencia de la nueva Ley del Consumidor y lo que se espera de ella y los retos para la entidad.

7. Protección de la competencia. Presentada por el Dr. Pablo Marquez. Habla sobre los frentes de trabajo de su delegatura iniciando con una presentación de un video de lucha contra los carteles. Seguidamente presenta las cifras en materia de denuncias por competencia y las labores de oficio por monitoreo del mercado, como lo fuera en materia de salud. En el tema de integraciones empresariales, prácticas comerciales restrictivas, seguimiento de contratos para observación de posibles colusiones en licitación, tema este con fuerte incremento en su demanda que exige fortalecimiento del área. Tema de sanciones por violaciones en materia de competencia. Tiempos de respuesta en investigaciones con tendencia a la reducción. En materia de vigilancia de cámaras de comercio con visitas a 18 cámaras en el último año y evaluación financiera a las 57 cámaras, así como la atención de denuncias por decisiones de cámaras y de actos inscritos en trámite de apelación. Se informó sobre los foros y labores de difusión y capacitación realizada por la delegatura.

A la altura de la audiencia informa el moderador la asistencia de más de 150 personas en línea por la página web.

8. Informe administrativo, financiero y presupuestal. Presentada por la Secretaria General; Dra Ligia Stella Rodríguez. Temas: atención al ciudadano informando sobre la ampliación de los nuevos (11) puestos de atención al ciudadano y el paso de 14 a 50 a agentes para la atención del contac- center. Incrementos en divulgación, atención telefónica. Se presentó el nivel de la encuesta de satisfacción y las acciones de mejora a partir de sus resultados. En el tema de talento humano se informó sobre el proyecto de la reestructuración de la entidad y el proyecto de profesionalización de la planta. Tendencias de vinculación de contratistas por prestación de servicios. Sistema de gestión de calidad y los logros a la fecha en el proyecto de certificación en las normas ISO correspondientes. Concluye su intervención con la presentación de la información financiera de vigencia anterior, actual y año siguiente 2012.

Siendo las 10:07, se interrumpe la sesión para un descanso por cinco minutos, conforme al programa. Al cabo de los cuales se reanudó, siguiente el orden previsto.

9. Intervención de ciudadanos inscritos.

Preguntas formuladas y respuestas durante la audiencia:

- a. Desde el estudio un ciudadano que no se identifica expresa: La función de la Superintendencia debe ser revisada, pues, según sus palabras, solo se dedica a buscar errores y multar. Contesta el Dr. De la Calle resaltando que las actuaciones de multa provienen justamente como respuesta a una cultura del reclamo promovida por la Superintendencia hace que las multas

impuestas resulten siendo originadas en su mayoría de las mismas investigaciones a instancias de las quejas del consumidor y no por actuaciones de oficio de la entidad. Destaca en su respuesta así el Superintendente que no obstante la cultura del reclamo en aumento, aún Colombia está muy baja en comparación con otros países. Así mismo explica el señor Superintendente que la descentralización buscada por la entidad y la mayor visibilidad de sus funciones y decisiones hará crecer la cultura del reclamo y por ende las actuaciones sancionatorias si ello fuere necesario. Dentro del marco de la nueva Ley de protección del consumidor, explica el Dr. De la Calle, se está haciendo una labor de difusión y de capacitación muy amplia de suerte que con calidad preventiva el empresario y la Superintendencia se encuentren del mismo lado en protección del consumidor colombiano.

- b. Maria Alexandra Mosquera, pregunta: Después de haber leído atentamente el informe de gestión, noto la ausencia de las recomendaciones del CONPES No. 3533 de 2008, en cuanto a los conocimientos tradicionales, en concreto los numerales 7 y 8 de la estrategia tercera. Aunque hay información acerca de las solicitudes de origen, no hay de marcas colectivas ni de planes para incentivar estas marcas (estrategia primera del CONPES citado), sugiero incluirlo en el Plan Estratégico 2011-2014, traté de leerlo pero es imposible porque está en malas condiciones de escáner y en sentido horizontal, sugiero subirlo de manera correcta en la web. El delegado, Dr. José Luis Londoño precisa que la protección de los conocimientos tradicionales y del acceso a la protección de los recursos genéticos está en cabeza del Ministerio de Medio Ambiente y Ministerio del Interior, quienes administran las campañas en estos tópicos. La Superintendencia en este tema viene acompañando las estrategias de gobierno en este tema y participó en la redacción del proyecto de la decisión 391 sobre protección y acceso de conocimientos tradicionales y recursos genéticos. Las nueve solicitudes que se han recibido se han tramitado por la entidad dentro de las regulaciones y dentro del marco de las estrategias que prevé el CONPES 3533. En materia de marcas colectivas la entidad ha venido atendiendo este tipo de solicitudes, de hecho se han conocido aproximadamente 30 solicitudes de estas, pero no obstante la Superintendencia ampliará la difusión y visibilidad en este tema.
- c. El ciudadano José Sáenz Hurtado, presente en el auditorio, expresa un reconocimiento al buen servicio que presta la entidad y sugiere que dada la importancia y cantidad de funciones que tiene la entidad y que dentro del sistema de calidad por el que propende la entidad y con el objeto de hacer viable el propósito de acercamientos con los empresarios en su acción preventiva en beneficio del consumidor, la SIC no debería duplicar su planta

de personal, sino incluso triplicarla. Comenta que, de otra parte, es usuario de la entidad por una de las más de cuatrocientos quejas que existen (según el Sr. Sáenz) en materia de celulares en los autos BMW. La Dra. Ligia Stella refiere que efectivamente la entidad se encuentra con el firme compromiso de alcanzar en el año 2012 su acreditación en el sistema de integral de calidad en la SIC. El Superintendente complementa la respuesta en relación con la forma cuidadosa que con que se ha venido adelantando la investigación en el tema de las quejas por los autos BMW, no obstante por su importancia en el tema, estarse superando el tiempo promedio de respuesta esperada de 4 a cinco meses, que se aplica en tales casos. En otros tema de vehículos la entidad ha venido atendiendo y haciendo efectiva las garantías a favor de los consumidores, bien por la vía del arreglo de sus autos, devolución del dinero o cambio del auto. Concluye diciendo el Dr. De la Calle, que en el tema de los autos BMW él espera, en tiempo de dos semanas estar concluyéndose esta investigación.

- d. Desde la ciudad de Cali, pregunta el señor José Toscana: ¿qué tipo de operaciones de concentración empresarial deben ser autorizadas por la SIC? El Dr. Marquez contesta la pregunta indicando los requisitos para someterse a estudio de la SIC para efectos de concentración y así mismo explicó los casos en los cuales, ante circunstancias especiales de mercado, los comerciantes pueden acudir ante la entidad para la aprobación de determinadas conductas, que por fuera de dicho marco y acuerdo aprobado resultarían siendo anticompetitivas. Sobre las misma señaló el superintendente delegado resultan muy escasas, quizá por desconocimiento de la norma o por las condiciones especiales exigidas por la Ley para acudir en forma válida a tales acuerdos.
- e. David romero pregunta por teléfono si hubo incrementó en el presupuesto de la SIC en el 2011 y con qué propósito. contesta la Dra. Ligia Stella Rodríguez indicando que efectivamente se ha incrementado el presupuesto de la entidad en un total de mil doscientos millones, con origen en convenios de apoyo y por vía de transferencias desde el Ministerio de Agricultura y del Fondo de las tecnologías de las comunicaciones, que la entidad apropia en sus proyectos de inversión de protección al consumidor y protección de la competencia para desde allí utilizarse en programas especiales de estos proyectos de inversión.
- f. Desde el portal del twitter, se pregunta sobre las herramientas disponibles para el acercamiento al consumidor. Contesta el Dr. De la calle sobre los puntos de atención, la mejora de la web, el fortalecimiento del contac center, y a más a mediano plazo, los programas de atención virtual de trámites; adiciona el señor Superintendente a su respuesta las características y definiciones

en mejora de la protección del consumidor que trae la nueva Ley 1480 de 2011 y que serán para entidad herramientas valiosas para el cumplimiento de su función de protección.

- g. Por el email [audienciapublica@sic.gov.co](mailto:audienciapublica@sic.gov.co), pregunta Marcela Sanchez si las garantías tienen que ser expresas. responde el Dr. Dionisio de la Cruz que en principio la garantía en todos los casos se presumen y por tanto requiere ser expresa, sin embargo, aclara que cuando la otorga el proveedor más allá de las previstas, entonces si debe ser expresa y detallarse las condiciones en que estas se dan. Igualmente aclara que en materia de bienes usados está si debe ser expresa, cuando se encuentra ya vencida la garantía presunta o expresa del bien en su transacción anterior u original.
- h. Diego Ramirez pregunta, desde la ciudad de pasto, pregunta cuáles son las acciones de la Sic para la protección del consumidor. Responde el Dr. Alejandro Giraldo: que la entidad a más de cumplir con la atención de quejas y reclamos y actividades de vigilancia de oficio, cuenta con actividades de divulgación, cartillas y guías para el consumo, capacitación y charlas en los colegios y adicionalmente con cursos virtuales que pueden ser conocidos en el portal o descargados por capítulos y que cubrirán los diferentes temas que abarca la nueva ley del consumidor que entrará en aplicación desde abril de 2012.
- i. Señor Padilla pregunta desde B/quilla. Qué beneficios se tienen al proteger una marca. Responde el Dr. José Luis Londoño sobre los beneficios y protecciones para quien efectúa registros marcarios como para la sociedad y comercio en general.
- j. Eduardo Polo, pregunta que muchas empresas que reportan información a la Superintendencia no cuentan a veces con contador de base, debiendo para tales efectos contratar servicios externos para cumplir con sus reportes. Pregunta el ciudadano, si la superintendencia tiene el análisis de relación de beneficios del uso de esta información teniendo en cuenta el esfuerzo que exige su envío en muchos casos. El Dr. Marquez, delegado para la promoción de la competencia, contesta que no es claro en el tema de competencia la relación por la que pregunta el ciudadano, pero que no obstante, en el caso de que la inquietud pueda surgir de las empresas a las que se les hace solicitud de información contable relacionada con algún trámite o investigación que adelante la entidad, estas revisten carácter obligatorio y su inobservancia o incumplimiento produce sanciones.
- k. Pregunta Sergio Cifuentes por correo. Cómo se puede presentar una queja cuando el restablecimiento de comercio no responden



por la garantía. El Dr. **Alejandro Giraldo** le indica al ciudadano que puede ser presentada la denuncia en forma corriente por radicación o por la página de la SIC. Aclara que en el portal de la página de la SIC existe una pestaña para Reclame o Denuncie, por la cual el usuario puede ingresar el tema de su interés. Precisa que cuando se trate de un asunto en interés personal, entonces debe ingresar por la opción “reclame” y en tal caso se conoce de ella en competencia jurisdiccional, y cuando se quiere poner en conocimiento una situación de interés general entonces debe ingresar por la opción “denuncie” y en tal caso es conocido en la entidad en función administrativa de la queja.

El Dr, Dionisio de la Cruz complementa que el denunciante debe aportar información sobre los hechos denunciados tales como factura, garantía y el reclamo previo hecho al proveedor y las respuestas que puedan haber tenido.

- i. Desde Bucaramanga., telefónicamente se recibe la pregunta sobre cuáles son los derechos que cubre una garantía de bienes y servicios. Responde el Dr. De la Cruz señalando en cabeza del proveedor la obligación de reparar el bien, cambiar el bien por uno nuevo o prestar el servicio a satisfacción o devolver el dinero.
- m. Desde Cali, por la línea nacional pregunta Monica Loaiza la diferencias entre registro mercantil y de marca. Contesta esta pregunta el Dr. José Luis Londoño, aclarando las diferencias entre uno y otro. De una parte señala que el primero se adelanta ante las cámaras de comercio en tanto que del registro marcario la Superintendencia de Industria y Comercio; en segundo lugar el registro mercantil alude a identificar a la sociedad o empresa y su objeto social en tanto que la marca al producto o servicio que se explota o comercia y, en tercer lugar, el registro mercantil no es en esencia una protección al nombre, por cuanto si pueden existir empresas con nombre parecido, en tanto que en materia de marcas se protege la exclusividad del nombre so signo marcario.
- n. Desde Medellín por vía telefónica se pregunta qué normas o reglamentos deben conocerse para conocer del régimen de signos distintivos. Explica el Dr. José Luis Londoño sobre la decisión 486, decreto 2592 de 2001 y la circular única de la SIC consultable en la WEB y el Decreto 3085 de 2007 en materia de denominaciones de origen.

#### 10. Informe del jefe de la oficina de Control Interno

Como punto final de la audiencia de rendición pública de cuentas por parte del Dr. Ricardo García, jefe de control Interno de la Superintendencia rinde el informe del estado de control interno de la entidad durante el período septiembre de 2010 a agosto de 2011.

11. a las 11:50 Clausura y cierre de la audiencia

## **7. ENCUESTA DE EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

A los asistentes se le hizo entrega de un formato de evaluación de la audiencia, de igual forma se publicó en la página el mismo formato de evaluación el cual podía ser diligenciado para su envío a la entidad.

Recogidos los formatos de la encuesta una vez diligenciado al final de la audiencia, se tabuló con las respuestas que se muestran en el anexo No. 2, de esta relatoría.

## **8. ACTOS POSTERIORES A LA AUDIENCIA**

- Con fecha 17 de octubre de 2011 se recibió un correo, radicado bajo el No. 11-156550-0, enviado por la señora Monica Andrea Loaiza Pérez, en la cual agradece la atención y respuesta dada a su pregunta formulada el día de la audiencia.
- Con fecha 9 de noviembre de 2011 se recibió un correo, radicado con el No. 11-156554-0 en el cual la señora Ana Sofía Gallego agradece la respuesta entregada el día de la audiencia y a propósito de la respuesta formula la inquietud de ¿qué alcance tiene en materia de sanción a una persona que mi marca sin mi permiso?

El correo se direccionó para su respuesta al área de signos distintivos y fue contestada el día 24 de noviembre de 2011.

El 18 de noviembre Bogotá, 26 de octubre de 2011, se repitió en diferido a la media noche por el canal institucional la rendición audiencia pública de rendición de cuenta.

Fin de la relatoría.

**RICARDO GARCIA RAMIREZ**  
Jefe de Control Interno  
Relator en la presente audiencia.

## ANEXOS

Tabla No. 01  
Asistencia presencial a la audiencia

Nombre	Identif.	Dependencia o entidad
<b>Ciudadanos invitados</b>		
Sandra Martínez	52265578	Propiedad industrial
José Sáenz	17058866	Saenz Group / presidente
Sergio Forero Durán	79876016	Fatespeso / presidente
Ignacio Gómez	80431964	Alpina / gerente
Mónica Rodríguez	1020738166	Acolges / Director Legal
Tulio Zuluaga	17099295	Acopartes / Presidente
Cristina Robledo	52086910	Afidro / Directora Jurídica
Lina Oyaga	22491714	Comcel / Abogada Vicep. Jurídica
Álvaro Prieto	19258891	Axcelcolombia / veedor ciudadano
Pedro Nel Sosa	80872374	Helm Bank / Analista
Camilo Arias Ospina	2113097	Coordinadora
Clara Jiménez	51742178	LLoreda / asistente
Sr. Leal		ANDI /
Patricia Jaramillo	51.910.417	Fasecolda / V.P. jurídico
Libardo Melo	79266839	

FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
Yerson Danilo Lobo	Atención al ciudadano
José Luis Salazar	Nuevas Creaciones
José Octavio Aquite	Propiedad industrial
Maria José Lemus	Signos Distintivos
Pedro Bohorquez	Notificaciones y Certificaciones
Pamela Hernández	Despacho SIC
Yolanda Arias	Grupo de oposiciones
Adriana Tapiero	Coordinadora
Laura Nataly Zopo	Asesora Despacho
Maria Doris Polo Colmenares	Coordinadora grupo
Olga Lucia Zuleta	Prefesional of. Planeación
José Luis Corrales	Conductor
Nelly Matallana	Profesional delegatura protección
Dumar Celis	Coordinador grupo coactivo
Carlos Porras Porras	Grupo de Metrología
Joaquín Fernando Ruiz	Grupo Financiero
Gloria Edith Martínez	Dirección Administrativo y Financiero
Emma Ruth Bibiana Morales	Grupo Administrativo
Manfred Bendek	Grupo de Metrología
Gloria Navarrera	Grupo atención al ciudadano
Marcela Góngora	Grupo de comunicaciones
Flor Marina Cifuentes	Grupo atención al ciudadano
Héctor Pérez	Oficina de Tecnología e Informática
Javier Niño Vicentes	Oficina de Planeación
Olga Lucia Zuleta	Oficina de Planeación
Adriana	
Carlos Enrique Salazar Muñoz	
Fernando Bejarano Lobo	Oficina de Tecnología e Informática
Jaroslav López	Oficina de Tecnología e Informática
Laureano Urrego	Oficina de Tecnología e Informática
Martha Kousen Escobar	Oficina de Tecnología e Informática
Adolfo Varela	Dirección de protección al consumidor
Aura María Prieto	Dirección de protección al consumidor
Gloria Montero	Delegatura Jurisdiccional
William Burgos	Oficina Jurídica
Carlos Porras	Grupo de Metrología
Carlos Rueda	Grupo de gestión documental
Juanita Barco	Despacho Superintendente
Exelino Gamba	Oficina de Control Interno
José Luis Salazar	Dirección de nuevas creaciones
Andrés Hoyos	Oficina de Comunicaciones

## ANEXOS

Tabla No. 02  
Tabulación de encuesta de satisfacción de los asistentes a la audiencia

Pregunta	Opción	cantidad	%
9. Medio por el cual se enteró	Prensa	1	6.66
	Por la comunidad	0	0
	Por invitación directa	2	13.33
	Web	8	53.33
	Otra	2	13.33
	No contesto	2	13.33
	Prensa	1	6.66
10. Fueron claras las explicaciones del procedimiento	SI	15	100
	NO	0	0
11. Los objetivos y temas fueron presentados con claridad	SI	14	93.33
	NO	1	6.66
1. Los temas y subtemas se desarrollaron en forma ordenada	SI	15	100
	NO	0	0
1. Hubo disposición en los organizadores para resolver las inquietudes.	SI	15	100
	NO	0	0
1. Hubo cumplimiento de los temas programados	SI	15	100
	NO	0	0
Hubo cumplimiento de los tiempos asignados	SI	15	100
	NO	0	0
Los asistentes a la audiencia tuvieron igualdad de oportunidades para participar en la audiencia.	SI	14	93.33
	NO	0	0
	No contesto	1	6.66
Los temas de la audiencia fueron discutidos suficientemente	SI	14	93.33
	NO	0	0
	No contesto	1	6.66
1. La difusión del evento fue amplia y oportuna	Si	13	86.67
	No	0	0
	No se	1	6.66
	No contestó	1	6.66
El evento cumplió con sus expectativas	Si	14	93.33
	No	1	6.66
1. Considera usted que se debe profundizar en algún tema	Si	4 (*)	26.66
	No	6	40.00
	No contesto	5	33.33
Considera que se debe continuar con la	Si	15	100

realización de audiencias públicas	No	0	0
------------------------------------	----	---	---

(\*) temas: TLC, Tema financiero, protección al consumidor, divulgación objetivos