

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA
AUDIENCIA PÚBLICA 2014
FECHA REALIZACIÓN: 2014-10-10

INFORME DE RELATORÍA¹

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 el 1 de Septiembre de 2013 al 31 de Agosto de 2014.

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:

1. Cuña radial de 30 segundos transmitida por el programa radial de Olímpica, Temprano es más bacano para un total de 15 emisiones desde el día 5 de noviembre hasta el 11 de noviembre.
2. Cuña radial de 30 segundos transmitida por la emisora Olímpica Estéreo, en su franja musical para un total de 49 cuñas emitidas desde los días 5 al 11 de noviembre
3. Aviso en prensa publicado en el Diario El País de Cali el día de octubre de 2014
- 4.- Se puso un botón permanente en el costado derecho de la página con el informe y la invitación a la ciudadanía a la audiencia pública. (12 de noviembre)
- 5.- Trasmisión Vía Streaming (jueves 13 de noviembre – 8:30am A 11:00am)

1.2. DIVULGACIÓN A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES DE LA TRASMISIÓN POR INTERNET CON ANTERIORIDAD TODO EL MES DE NOVIEMBRE:

¹ Llevada a cabo por Pedro Absalon Cifuentes, como Jefe de Control Interno de la Superintendencia de Industria y Comercio.



Superintendencia SIC

15 nov

@sicsuper

Hoy en #SICTeVe: El programa SIC Móvil recorrió esta semana la capital del Valle del Cauca. 9:30am por @InstitucionalTV

Abrir



Superintendencia SIC

14 nov

@sicsuper

Mañana en #SICTeVe: Así vivimos la rendición de cuentas. 9:30am por @InstitucionalTV

Abrir



Audiencia Pública

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA 2013 – 2014

Boulevard Avenida Colombia – Inmediaciones Iglesia de la Ermita - Cali

Jueves, 13 de noviembre de 2014
4:30 p.m. a 6:30 p.m.

Transmisión en directo por la página - web www.sic.gov.co

Informes:
www.sic.gov.co
audienciapublica@sic.gov.co

1.3. CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA

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

- Reglamento audiencia pública
- Formato presentación propuestas y preguntas.
- Ubicación de la presentación de la rendición de cuentas.
- Informe de gestión septiembre de 2013 – Agosto de 2014.

2. DESARROLLO DE LA AUDIENCIA:



En la ciudad de Cali desde el Boulevard Avenida Colombia, Inmediaciones Iglesia de la Ermita siendo las 4:30 pm del día 13 de noviembre de 2014, con transmisión televisada en directo para todo el país a través de los servicios del canal institucional, 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, se dio inicio a la audiencia pública de rendición de cuentas en el siguiente orden.

- 1.- Himno nacional
- 2.- Saludo del gobernador del departamento de Cali.
- 3.- Intervención del señor Superintendente de Industria y Comercio.
- 4.- Intervención de los señores Superintendentes Delegados.
- 5.- Intervención de la señora Secretaria General.
- 6.- Intervención de la Coordinadora de la red.
- 7.- Intervención del Jefe de la Oficina de Control Interno.

INTERVENCIÓN DEL DOCTOR PABLO FELIPE ROBLEDO DEL CASTILLO, SUPERINTENDENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO:

Quiero darles la bienvenida a esta audiencia de rendición de cuentas de una entidad multifuncional, de vital importancia para el ciudadano, que hace parte fundamental de la estrategia estatal en favor del desarrollo, la competitividad y la protección de los derechos de la ciudadanía.

En primer lugar, tenemos que destacar un grupo de funciones muy importantes relacionadas con la Inspección, Vigilancia y Control,

En donde la superintendencia se comporta como policía administrativa en estas mediante las diferentes Delegaturas.

Nuestro segundo frente de trabajo tiene que ver con una función registral, en cabeza de la Delegatura para la Propiedad Industrial en donde se conceden por ejemplo las marcas y patentes y denominaciones de origen

Como tercera función están las funciones jurisdiccionales que le fueron otorgadas a esta entidad, que supone resolver conflictos de carácter particular con fuerza de cosa juzgada, esto es, administrando justicia. Como lo hace cualquier juez de la república.

Sic móvil

Somos una entidad que esta absoluta y permanentemente en función de los ciudadanos y empresarios colombianos. Es por eso que, una de las actividades que ocupa un lugar destacado en el desarrollo de la presente gestión, tiene que ver con lo que hemos llamado la desbogatización de la entidad.

En este sentido, hemos continuado y reforzado programas exitosos como sic móvil el cual comprende acciones de divulgación y promoción de trámites, servicios y funciones de la entidad durante una semana en una ciudad del país.

Aprovechamos sic móvil para desarrollar reuniones temáticas con empresarios, comerciantes, academia y ciudadanía en general y el equipo de directivos liderado por el propio superintendente, lo que permite conocer la realidad de las regiones de viva voz y generar un espacio de participación ciudadana.

Durante el periodo de esta rendición, hemos visitado Ibagué, Villavicencio, Manizales, Valledupar, Montería, Cúcuta, Cartagena, Bucaramanga, Riohacha y ahora Cali, que sería la décima ciudad y desde donde decidimos hacer esta rendición de cuentas de la entidad.

Unidad móvil – ruta del consumidor

Esta estrategia se complementa, con el proyecto que pusimos en marcha de la unidad móvil, y cuyo objetivo es recorrer los municipios más alejados del territorio nacional para llevarles a los ciudadanos de dichos municipios el portafolio de servicios que presta la entidad.

Consiste en la puesta en marcha de una moderna unidad móvil o bus con tecnología de punta, brindando asesoría y orientación a los consumidores en temas relacionados con la protección al consumidor y el registro de marcas y patentes de invención.

Solo para darle unas cifras de la ruta desde que inició su operación en marzo de 2014 y hasta la fecha ha recorrido 50 municipios en 16 departamentos, atendiendo más de 10.000 personas.

Casas del consumidor

Otro de los grandes logros que hemos tenido en este tiempo ha sido la iniciativa de las casas del consumidor, las cuales hemos concretado en buena parte del presente año. Se trata de la adecuación de espacios físicos en distintas ciudades del país en asocio con las alcaldías de la ciudad, en donde confluyen autoridades administrativas que ejercen funciones de protección al consumidor (autoridades del orden nacional y local),

De esta forma, se logra conformar una red regional en donde se brinda apoyo, asesoría y orientación a las administraciones municipales de la región, a las asociaciones de consumidores, a productores y proveedores y a la ciudadanía en general, en asuntos relacionados con la protección al consumidor.

Espacios físicos donde los consumidores de la zona interponen sus quejas y recursos para que sean tramitados y resueltos en los términos de ley.

Hemos puesto en funcionamiento 3 casas en Pereira, Armenia y Popayán.

Esperamos señor alcalde estar inaugurando muy pronto la casa en Cali.

Logros: presupuesto, personal, sanciones

Gracias al apoyo del gobierno del presidente Juan Manuel Santos. Ante el importante aumento de personal y presupuesto en los últimos años, la Superindustria ha venido realizando importantes esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones.

Parte de ese éxito se reconoce con la detección de importantes conductas restrictivas de la competencia que han llevado a que la entidad haya impuesto cuantiosas multas por más de \$150 mil millones de pesos para el período del presente informe,

¿Qué esperamos con esto? Que se genere un efecto disuasivo e incentive el respeto del régimen de libre competencia colombiano. Igualmente importante ha sido el logro que en materia de conductas que vulneran los derechos de los consumidores, en sectores como el de telecomunicaciones, grandes superficies, farmacéutico, entre otros sectores.

Este aumento en nuestra capacidad sancionatoria, sumado a la rigurosidad y compromiso de nuestros funcionarios, le ha permitido a la Superintendencia de Industria y Comercio un reconocimiento creciente por parte de los ciudadanos. Hoy somos una entidad con estándares técnicos del más alto nivel, eficiente y eficaz en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Permítanme aquí destacar un logro que nos permite tener una comunicación permanente con los colombianos para contarles lo que hacemos en la sic. Me refiero a nuestro programa institucional de televisión sic tv, donde cada 8 días, los sábados a las 9:30 a.m. rendimos cuentas e informamos a la ciudadanía sobre nuestra gestión diaria, una página web reconocida clara, limpia, ágil y novedosa que nos permite atender a más de 50.000 personas al mes.

Una atención al público que en lo corrido del año de informe ha podido atender a 380.000 personas (verificar cifras, son más) ciudadanos en todos los canales chat, telefónico y personalizado en Bogotá y 8 ciudades más. Atención especializada con el orientador jurídico y nuestro novedoso programa de facilitación entre proveedores y consumidores sic facilita.

Lo que viene para 2015

Sin lugar a dudas, los proyectos que les comenté han sido importantes logros, pero adicionalmente a ellos hay una serie de retos y de espacios de mejora continua que la Superindustria ha detectado y en los cuales seguiremos avanzando, con un común

denominador, como es el de contribuir con que la SIC siga ocupando un destacado lugar en la función pública apoyando y defendiendo los derechos de los colombianos.

INTERVENCIÓN DEL DOCTOR GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA, SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE LA COMPETENCIA.

Logros

Entre los principales logros podemos ver que entre hasta agosto de 2014, tomamos trascendentales decisiones:

Comcel S.A. Recibió sanciones por abusar de su posición de dominio en el mercado de voz saliente móvil, específicamente dentro del proceso de portabilidad numérica. Y limitar la libre competencia en el mercado.

La multa histórica ascendió a \$87.750.022.500, valor que representa la sanción más alta impuesta hasta el momento por la sic en contra de una persona jurídica.se sancionó específicamente por dos conductas: un abuso de posición dominante por aproximadamente 54 mil millones y una violación a la cláusula general de competencia por aproximadamente 34 mil millones.

Varias empresas del grupo Nule (y sus representantes legales) fueron sancionadas por presentarse en licitaciones del ICBF a través de varias de sus empresas, y simular competencia entre ellas para aumentar las probabilidades de resultar adjudicatarias de 2 contratos conocidos como “bienestarina” y “hogares”. Las sanciones impuestas ascendieron, en conjunto, a \$30.067.447.500.

También se abrió investigación formal con pliego de cargos contra 19 empresas subastadoras de ganado y 19 representantes legales por presuntamente incurrir en acuerdos de fijación de precio en el mercado de comercialización de ganado en pie a través del sistema de subasta.

También, se abrió investigación con pliego de cargos contra el gremio Asosubastas, por presuntamente haber influenciado a sus asociados para la celebrar tales acuerdos.

Se abrió investigación formal con pliego de cargos contra Serviciudad empresa comercial e industrial del estado ESP y su representante legal, debido a que tal empresa, presuntamente, abusó de su posición de dominio en los mercados de comercialización de agua en bloque en Risaralda, y de distribución y comercialización de agua potable en Dosquebradas, municipio de ese departamento.

Una de las más recientes que conoció el país fue la investigación con pliego de cargos contra Tecnosur S.A.S, Tecnoquímicas S.A., Colombiana Kimberly Colpapel S.A., Productos Familia S.A., Drypers Andina S.A. Y 44 personas naturales, por presuntamente infringir el régimen de libre competencia al realizar acuerdos con el fin de aumentar

artificialmente el precio de los pañales desechables para bebé en Colombia, fijar su calidad y su forma de comercialización.

Finalmente la Delegatura elaboró siete (7) informes motivados, los cuales fueron entregados al Superintendente de Industria y Comercio para la expedición del acto administrativo final.

Dentro de los informes motivados expedidos se encuentra el de la investigación que se adelantó en relación con el esquema de recolección de basuras que se implementó en Bogotá en diciembre de 2012. La Delegatura le recomendó al Superintendente de Industria y Comercio ad hoc sancionar a los investigados por limitar la libre competencia en el mercado de prestación del servicio público de aseo en Bogotá (infracción a la prohibición general de competencia).

Se tramitaron 124 estudios de operaciones empresariales: 81 notificaciones, 34 solicitudes de pre evaluación. Es importante contarle al país que se han mejorado los tiempos de respuesta y análisis de las integraciones empresariales. Mientras en el último trimestre del 2013 teníamos un promedio de 3.5 meses, en el segundo semestre de 2014 logramos reducirlo a 2.5.

Dentro de los casos más relevantes de las integraciones, la sic condicionó tal operación a la eliminación de varios de los derechos políticos que la EEB tiene en Emgesa S.A. Y Codensa S.A., y a la desinversión de ciertos intereses económicos que la EEB tiene en el mercado de energía eléctrica. Esta entidad determinó que una operación de este tamaño e importancia, de no ser condicionada, derivaría en un aumento de precios en el mercado de generación de energía eléctrica en Colombia, en perjuicio los hogares y las empresas nacionales.

La dirección de cámaras de comercio ejerce funciones de inspección, control y vigilancia administrativa y contable frente a las 57 cámaras de comercio del país. Además, vela por una eficiente prestación del servicio de los registros públicos y, con el fin de promover la formalización empresarial, vigila que los comerciantes se encuentren inscritos en el registro mercantil y que hayan renovado oportunamente su matrícula.

En retos destaco dos fundamentales para 2015

Se fortalecerá el grupo de análisis y recaudo forense al interior de la Delegatura, el cual tendrá la función recaudar, analizar y mantener una debida cadena de custodia de las pruebas electrónicas que se obtengan en el marco de las investigaciones por presuntas infracciones al régimen de competencia. Además, se creará un laboratorio especialmente diseñado y equipado para su uso.

Seguiremos mejorando nuestra labor de abogacía de la competencia estrechando las relaciones con las autoridades regulatorias.

Se decidirán investigaciones de gran trascendencia nacional que involucran mercados como el azúcar y el cemento.

SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA REGLAMENTOS TECNICOS Y METROLOGIA, ALEJANDRO GIRALDO LOPEZ

La Delegatura a mi cargo tiene cinco funciones misionales principales:

- La vigilancia de los productos que están sujetos a requisitos de calidad impuestos por reglamentos técnicos, para proteger la vida, la salud, el medio ambiente y prevenir la inducción en error a los consumidores.
- La inspección de las estaciones de servicio para garantizar que a los consumidores les entregan combustible de calidad, en la cantidad anunciada, y con adecuada información de los precios a los que se comercializa.
- El control de los instrumentos de medición que se utilizan en el mercado y los productos pre empacados que se comercializan.
- La vigilancia del control de precios para ciertos productos que el estado ha regulado su precio máximo de venta, como los medicamentos y en algunas zonas del país el combustible.
- Y recientemente se nos asignaron las funciones de vigilar a las entidades reconocidas de autorregulación en el sector valuador del país, creadas por la ley 1673 de 2013.

LOGROS

En materia de Reglamentos Técnicos, durante este periodo se han realizado 1.813 visitas de verificación e informes técnicos, frente a las 991 visitas e informes realizados durante el periodo inmediatamente anterior logrando así un incremento del 83%.

Así mismo, es importante mencionar que entre las medidas adoptadas se adoptaron 145 medidas preventivas mediante las cuales se ordenó la suspensión de la comercialización, fabricación e importación de los productos que no cumplían con lo dispuesto en el reglamento técnico a vigilar, logrando un incremento del 34% frente al periodo anterior, lo que significa que se retiraron del mercado miles de productos que potencialmente podrían afectar a los consumidores.

Cabe resaltar las visitas efectuadas con el fin de verificar el cumplimiento de los reglamentos técnicos de iluminación y alumbrado público, llantas reencauchadas, vajillas, refrigeradores y barras corrugadas para construcciones sismo resistente, entre otros.

Respecto a los productos pre empacados, se debe indicar el peso del producto?

Sí, y es una pregunta importante. Todos los productos que estén empacados antes de su comercialización, deben indicar claramente el peso, la medida o en general el contenido que trae. Este contenido informado debe corresponder al contenido real del producto, el cual se verifica en los laboratorios móviles que tiene la superintendencia y que recorren el país.

Cabe resaltar el aumento en las visitas de verificación de productos pre-empacados, ya que se efectuaron 309 visitas, en 37 municipios y ciudades de diferentes departamentos como Antioquia, Atlántico, Caldas, Córdoba, Cundinamarca, Norte de Santander, Sucre, Magdalena, Tolima, Valle del Cauca, entre otros.

De las visitas en productos pre empacados arrojó un cumplimiento de 68% frente a un 32% que no cumplía con la información anunciada. Entre algunas de las visitas relevantes por mencionar encontramos las efectuadas a los productos como agua en bolsa, removedor de esmaltes y aceite de cocina, entre otras.

En materia de hidrocarburos se realizaron realizado 354 visitas de verificación de la calidad del combustible en 54 municipios del país, de las cuales el 80% (282) cumplieron y un 20% (72) incumplieron. Por su parte, de las 354 visitas en las que se verificó el contenido del combustible líquido, un 88% (315) cumplió el 12% (43) presentó incumplimiento.

En relación con la verificación de los precios de combustibles se realizaron de 323 visitas, donde se observó un el 89% (286) de cumplimiento y un 11%(37) de incumplimiento.

Actualmente la sic vigila el cumplimiento de la obligación de reportar precios de venta de medicamentos. Solo medicamentos. Reportar precios de compra y venta y control directo de precios donde no se puede vender por encima del precio regulado. Sanciones 11 por 13 mil millones. Tres empresas. Formulamos pliego cargos 11 a 47 medicamentos.

RETOS 2015

El mercado que vigilamos de instrumentos de medición y de productos que deben cumplir con reglamentos técnicos, es infinito. Por eso la Delegatura viene trabajando en implementar dos proyectos informáticos que permitirán una mejor vigilancia del mercado.

El sistema de información de metrología legal – simel, que permitirá tener un censo de los instrumentos de medición que se utilizan en el mercado, y se verificarán periódicamente para garantizar su buen funcionamiento.

Y el sistema de información de certificados de conformidad – sicerco, donde los organismos de certificación publicarán los certificados de conformidad que emitan sobre los productos, para tener más vigilancia del cumplimiento de los reglamentos técnicos.

Finalmente, los laboratorios de masa y volumen mediante los cuales se busca fortalecer las actividades de control metrológico a nivel nacional, prestando servicios de calibración a los equipos que utilicen las alcaldías locales en la vigilancia metrológica de sus mercados.

SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCION AL CONSUMIDOR - JORGE ENRIQUE SANCHEZ MEDINA

En primer término, en lo relacionado con la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones, cuyas tareas se hacen a través de toda una dirección dedicada exclusivamente a atender esos trámites.

En segundo término, el régimen especial que se aplica a los operadores de servicios turísticos, que se encuentra consignado en la ley 300 de 1996.

y también tenemos a cargo la exigencia de algunas de las obligaciones de la ley 1335 de 2009, conocida como la ley antitabaco, en particular en lo que tiene que ver con la restricción a la exhibición, promoción y publicidad de estos productos.

Pasando a la estructura de la Delegatura es importante que la gente sepa que nuestra gestión se realiza a través de dos dependencias. Una es la dirección de investigaciones de protección al consumidor y, por otra parte, la dirección de protección de usuarios de servicios de comunicaciones

En el tema de protección al consumidor hemos concentrado esfuerzos en difundir el régimen de protección al consumidor entre los empresarios, con el fin de convencerles de algo de lo que nosotros estamos plenamente convencidos. Y es que el cumplimiento de las obligaciones del estatuto del consumidor, dar productos de calidad y seguros, responder por la garantía de los productos, ser transparente con la información que se da sobre los mismos, no utilizar publicidad engañosa, entre otras, son en realidad maneras de ganar en competitividad.

En este mismo tema además del mantenimiento del sitio web “Consumo Seguro” en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio, le voy a anticipar que prontamente esta iniciativa va a tener a disposición del público nuevas herramientas. Queremos que el consumidor participen la identificación de productos inseguros con fin de adelantar la actuación administrativa pertinente y si resulta procedente, emitir las órdenes necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores y prontamente, si usted tiene duda sobre si el producto que adquirió tiene algún llamado de su productor, importador a fin de que se hagan ajustes, usted podrá consultarlo a través de la página web.

Esto es más o menos frecuente en el sector automotriz, las marcas responsables hacen llamados a sus consumidores para, hacer ajustes que garanticen la seguridad de sus usuarios, en la página web de la superintendencia prontamente podrá usted hacer la consulta general de estos casos, independientemente de la marca.

REFERENCIA A TEMAS INTERNACIONALES

En este tema la superintendencia ha asumido un protagonismo regional, pues asumimos la presidencia para el período 2015-2016 de la red de consumo seguro y salud (rcss) en la primera reunión ordinaria anual, en el marco de la asamblea general de la organización de estados americanos.

Hablando de esos temas debo decir que la Superindustria con la colaboración de la UNCTAD, organizó el IV Foro Internacional de Protección al Consumidor: Publicidad y Derecho en la Ciudad de Bogotá.

Así mismo, participó activamente en representación de Colombia, dentro del comité para políticas del consumidor “Committee On Consumer policy – CCP”, y, dentro del grupo de trabajo en seguridad de productos de consumo en el marco de la organización para la cooperación y desarrollo económicos – OCDE, hace solo dos semanas hicimos la presentación de la política de Protección al Consumidor en ese escenario, de cara al proceso de acceso de Colombia en la OCDE.

COMUNICACIONES

En este caso quisiera por empezar diciendo que el valor de las multas en el periodo de la rendición de cuentas, esto es de septiembre de 2013 a agosto de 2014 fue \$43.740760, lo que representó un incremento de más del doble frente a las multas impuestas en el mismo periodo del año anterior, que ascendieron a \$20.964.241

PROTECCION AL CONSUMIDOR

Además de las sanciones en el sector de comunicaciones a las que ya he hecho referencia, en la dirección de investigaciones de protección al consumidor se recibieron 8876 solicitudes entre septiembre de 2013 y agosto de 2014, presentándose un incremento del 140% en relación con las solicitudes presentadas en el mismo período anterior.

De igual forma, la atención a las solicitudes por parte de la dirección, aumentó de 2875 en el período anterior a 6660 entre septiembre de 2013 y agosto de 2014. Doblamos la atención

Las multas ascienden en el periodo a cerca de 10.000 millones a la fecha.

LOGROS

Señor superintendente se viene adelantando el programa de autocomposición desde agosto del año 2013, como una estrategia para brindar una pronta y efectiva solución a las reclamaciones individuales de los usuarios de servicios de comunicaciones que deben ser resueltas por parte de esta autoridad, en segunda instancia, vía recurso de apelación.

de esta manera, en el 2013, con la intervención de la Delegatura, los proveedores de servicios de comunicaciones, Colombia Móvil S.A. ESP (Tigo), Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Movistar), Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Claro) y Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP (ETB), contactaron a sus usuarios y resolvieron de manera directa y favorable las controversias particulares pendientes de pronunciamiento por parte de la sic, lo que contribuyó a descongestionar el creciente número de reclamaciones pendientes de resolución en la entidad.

El impacto de esta estrategia se refleja en que se trasladaron a la Delegatura 10.485 recursos de apelación, es decir 4.489 menos recursos que en el mismo periodo del año 2013, lo que representa un decrecimiento del 29,98%.

¿EN TEMPORADA DE VACACIONES SIEMPRE SALEN OFERTAS TURÍSTICAS Y TIEMPOS COMPARTIDOS, QUÉ HAGO PARA NO SALIR ESTAFADO?

Lo primero que hay que decir es que la gran mayoría de operadores turísticos son empresarios honestos que cumplen con las obligaciones de ofrecer sus servicios y sus planes dando información cierta, sin publicidad engañosa en fin....

Pero también es cierto que para evitar frustraciones cuando se programan las vacaciones uno como consumidor tiene la carga y la responsabilidad de informarse y de adquirir las cosas

- I) De un empresario formal, ojala reconocido, que cuente con un registro nacional de turismo vigente y que lo exhiba en su publicidad
- II) leer y exigir que se den todos los detalles del producto que adquiere en los contratos, no generar expectativas sino a partir de lo que se pacte en los contratos y
- III) dudar de anuncios que ahora son muy comunes por redes sociales y aun por medios masivos, en los que por precios irrisorios se ofrecen destinos y lujos que claramente cualquier consumidor responsable detectaría sin mucho esfuerzo que tienen “gato encerrado” o “sorpresas” en los precios luego de adquiridos.

RETOS 2015

En materia de seguridad de producto, en ejercicio de sus funciones y de los compromisos internacionales adquiridos, la Delegatura iniciará la implementación de la red nacional de seguridad de producto, en donde actuará como articuladora de otras entidades del orden nacional y del sector privado que tienen dentro de sus competencias asuntos relacionados con la seguridad de los productos que ingresan en el mercado nacional.

Consolidar el esquema de supervisión del régimen de protección de usuarios de los servicios postales.

Calidad en el servicio de internet banda ancha en las principales ciudades del país, en lo que tenemos y creciente número de quejas.

Claro, Movistar y Tigo fueron sancionadas con multas que en total ascienden a dos mil cuatrocientos millones de pesos (\$2.400 millones), aproximadamente, por la causa a la que alude el ciudadano que nos pregunta y se ordenó la devolución de los cobros generados injustificadamente por la facturación y cobro no autorizado de contenidos y aplicaciones.

Ahora bien, para precaver la situación que preocupa al ciudadano que formula la pregunta se ordenó a los mencionados operadores que envíen a sus usuarios mensajes de texto que con solo responderlos les permitirán

- I) bloquear la recepción de invitaciones al consumo de contenidos y aplicaciones de pago y/o
- II) cancelar la suscripción de aplicaciones de pago activas en sus teléfonos.

Lo que tendría que agregar sobre este tema es que si los usuarios advierten que aun haciendo uso de los mecanismos que hemos provocado siguen recibiendo publicidad o cobros por contenidos, exijan a sus operadores en sede de empresa los ajustes respectivos de sus facturas y nos informen del tema para poder iniciar las investigaciones pertinentes y dar las ordenes que correspondan.

SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, JOSE ALEJANDRO BERMUDEZ

Apreciada audiencia, la Superindustria se ha posicionado como la autoridad en materia de datos personales en Colombia.

Para resumir un poco...la protección de datos personales en Colombia, como derecho fundamental, tiene su origen en la constitución política y ha sido desarrollado mediante dos (2) leyes:

- (I) La ley 1266 de 2008 que regula en particular el hábeas data financiero y que facultó a la superintendencia de industria y comercio (sic) para ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera y crediticia.
- (II) Y (ii) la ley 1581 de 2012 que dispuso el régimen general de protección de datos personales, y se aplica a todas las demás bases de datos como aquellas de salud, mercadeo, nómina, etc.

LOGROS

Se presentó un incremento del 64% en el número de solicitudes, pasando de 3.186 a 5.214.

De las más de 5.200 denuncias que se recibieron, una vez adelantado el proceso se archivaron más de 1.500 casos, en 110 se impartieron órdenes administrativas de corrección o eliminación de la información, y en 50 se impusieron multas por un valor aproximado de \$3.200 millones de pesos.

Multas impuestas por protección de datos personales

Se explican por varios factores, entre ellos:

Veracidad y oportunidad en el reporte de los datos negativos antes las centrales de riesgo, (ii) no atención de reclamaciones presentadas ante las fuentes y operadores de información, (iii) efectuar reporte sin contar con la autorización del titular de información y (iv) por no enviar la comunicación previa veinte (20) días antes del reporte negativo.

Somos muy conscientes, superintendente, que, como usted bien lo ha dicho, “el país no lo arreglamos a punta de multas”, y por eso hemos dedicado un gran esfuerzo para adelantar una importante campaña de divulgación paralela a nuestras tareas misionales.

En cumplimiento de la función de promover y divulgar los derechos de las personas en relación con el tratamiento de sus datos personales, la Delegatura coordinado con la oficina de servicios al consumidor y apoyo empresarial (OSCAE) ha capacitado más de 3.100 personas en 67 eventos realizados en catorce (14) ciudades del país.

Igualmente, ha continuado con la realización del curso virtual – introducción a la protección de datos personales; en el primer semestre de 2014 se llevaron a cabo dos (2) ciclos, con la participación de seiscientos catorce (614) personas

RETOS 2015

La ley 1581 de 2012 creó el registro nacional de bases de datos (RNBD), definido como el directorio público de las bases de datos del país y estará a cargo de la Delegatura para la protección de datos personales.

La sic trabajó, en coordinación con el ministerio de comercio, en la elaboración del decreto 886 de 2014, mediante el cual se reglamentó el RNBD. La implementación de dicho registro hace parte de un importante proyecto en el que ha venido trabajando la entidad desde 2012 el RNBD se encuentra en etapa de pruebas finales para ser habilitado al público el último bimestre de 2014. Su integración al SISI se llevará a cabo una vez finalice el desarrollo de éste, en el primer semestre de 2015.

En el 2015 este registro se integrará con el sistema integral de supervisión inteligente – SISI que nos permitirá identificar las bases de datos cuyo tratamiento implica mayores riesgos y focalizar mejor nuestros recursos de supervisión.

La implementación de este sistema integrado al registro está enfocado al logro de un objetivo que nos hemos trazado en varias Delegaturas de la superintendencia: “ser selectivos para ser efectivos”

DELEGADO PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES - FELIPE GARCIA PINEDA

En este periodo tenemos varios logros importantes que comunicar a la ciudadanía importantes logros que se reflejan en una mayor confianza de los ciudadanos en los servicios de la sic de administración de justicia.

LOGROS JURISDICCIONAL

Aumento de solicitudes de trámites jurisdiccionales

En efecto, fueron presentadas 32.114 demandas de competencia desleal, propiedad industrial y derecho del consumo, lo cual implica un aumento del 3% en comparación con el período pasado.

Reducción del término de duración de los procesos

Los procesos de competencia desleal son decididos en promedio en 8,4 meses, lo cual implica una reducción en comparación con el mismo período de la última rendición de cuentas, en el que la cifra era de 8,8 meses.

Los procesos relacionados con infracción de derechos de propiedad industrial son decididos en promedio en 4,4 meses, muy por debajo del término de ley que es de 12 meses. Y los procesos del consumidor son decididos en promedio en 11,5 meses.

Esta reducción de tiempos se debe en buena medida a cambios en la notificación y nuevas salas de audiencia

La entidad emplea mecanismos de notificación electrónica y herramientas que permiten a las partes realizar por internet seguimiento de todas las actuaciones adelantadas en los procesos.

Contamos con salas de audiencia totalmente dotadas con equipos que permiten la realización de audiencias virtuales, permitiendo a cualquier colombiano, independiente del lugar del territorio nacional en que se encuentre, asistir a la audiencia a que sea citado.

TRAMITACIÓN PRIORITARIA Y EXPEDITA DE SOLICITUD DE MEDIDAS CAUTELARES

Se resolvieron un total de 191 solicitudes de medidas cautelares en propiedad industrial y competencia desleal, en su gran mayoría decididas en 48 horas.

Un aspecto a destacar es que en los procesos sobre infracción a derechos del consumidor se vienen presentando y decidiendo múltiples solicitudes de medidas cautelares. En el periodo comprendido entre septiembre de 2013 y agosto de 2014 fueron resueltas un total de 32 solicitudes de medidas cautelares en procesos por infracción a derechos del consumidor

RETOS 2015

Hay dos grandes retos que ha tenido la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales: Garantizar el acceso a la administración de justicia en todo el territorio nacional, para lo cual se han implementado diferentes mecanismos tecnológicos para permitir adelantar los procesos desde su inicio hasta su terminación por medios virtuales y

Asumir el alto volumen de demandas y solicitudes jurisdiccionales recibidas, para lo cual entre otras medidas, se viene dando preponderancia a los mecanismos alternativos de solución de controversias y se ha fortalecido la infraestructura de la entidad, adecuando nuevas salas para efectuar las audiencias.

SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROPIEDAD INDUSTRIAL - JOSE LUIS LONDOÑO FERNÁNDEZ

La Delegatura para la propiedad industrial tiene dos funciones principales: administrar el sistema de propiedad industrial en el sentido de reconocer los esfuerzos de los inventores con la concesión de derechos sobre sus nuevas creaciones, y a los empresarios mediante el registro y depósito de sus marcas y demás signos distintivos.

La segunda función de la Delegatura es la promoción y divulgación de la información tecnológica contenida en el sistema de patentes.

En pocas palabras, la Delegatura para la propiedad industrial tiene como objetivos facilitar el comercio, estimular el uso de la propiedad industrial como elemento esencial de las políticas de competitividad, y del sistema de ciencia, tecnología e innovación.

Superintendente, hoy podemos decir que la propiedad industrial se ha democratizado.

En efecto, los niveles de acceso al sistema son cada vez mayores, para ponerle un ejemplo, en materia de marcas llegamos a la cifra record de 36.000 solicitudes en el año, es decir, un 40 por ciento más que hace 4 años.

Y en patentes, mientras hace 4 años solo el 7% de las solicitudes de patentes totales eran presentadas por nuestros inventores colombianos, hoy hemos superado por primera vez, 10 por ciento.

Esta Delegatura reacciona eficientemente a la creciente demanda de nuestros servicios, pues en materia de marcas tardamos en promedio 6 meses, cifra que se ha mantenido en los últimos 3 años, a pesar del mencionado aumento de solicitudes. O sea, muchos más registros sin afectar los tiempos de respuesta institucional.

Mire este dato histórico, ya superamos el medio millón de marcas registradas en la historia de Colombia

Y en patentes, con mucho orgullo también es pertinente contarle al país que tiene la tercera oficina más ágil del mundo, pues nos tardamos en promedio 26 meses, mientras que hace 4 años tardábamos 62.

Creamos la oficina virtual de propiedad industrial, que le permite a cualquier persona, empresario o inventor presentar sus solicitudes y llevar todos los trámites desde cualquier

parte del país con acceso a internet, desde la comodidad del hogar o la oficina. Hoy, 2 de cada 3 solicitudes de registro de marcas se presenta en línea.

Hemos abaratado los costos, pasando de ser la quinta oficina más cara del mundo, en lo que tiene que ver con la tasa oficiales, a ser el número 44 entre 150 países.

Hemos adelantado un plan de incentivos muy agresivo, pues ofrecemos descuentos del 5% por hacer los trámites en línea, 20% de descuento a mi pymes y 95% a artesanos, entre otros creados para otros grupos de usuarios.

Además de haber llegado a más de 8000 personas con nuestros cursos virtuales, seminarios y eventos creados y ofrecidos por el aula de propiedad intelectual, este año es muy especial para nosotros, pues creamos el programa CATI (centro de apoyo a la tecnología y la innovación), cuyo objetivo es facilitar el acceso a la información tecnológica y fomentar la capacidad para utilizarla eficazmente en favor de la innovación y el crecimiento económico del país.

Y resulta también muy grato contarle que el primer centro se inauguró acá en el Valle del Cauca el 16 julio en el “parque biopacífico” y el segundo en bioinnova – Quibdó.

RETOS 2015

Como retos para el próximo año, en cuanto a las funciones registrales esperamos mantener los niveles de eficiencia reportados esperamos poder contribuir en la ejecución de las políticas públicas que el gobierno establezca en materia de competitividad, innovación y educación, dado que la propiedad industrial es transversal a ellas.

DIRECTOR DE LA RED NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - DANIEL OROZCO

La Red Nacional de Protección al Consumidor desarrolla un trabajo paralelo a las actividades de las Delegaturas y con él nos hemos dedicado, este año, a contribuir decididamente en el objetivo del superintendente de desbogotanzar la entidad y regionalizar la protección al consumidor.

Igualmente, hemos venido trabajando, con resultados verificables, en diferentes proyectos que le están dando una dimensión social a la protección al consumidor en el país. Acercando al ciudadano a la institucionalidad y llegando con ella, a lugares donde nunca antes había hecho presencia la superintendencia.

Me referiré a los principales proyecto que tocan directamente a la comunidad y que indudablemente construyen capital social:

En primer lugar la ruta del consumidor, que además de las actividades que ya mencionó el superintendente, en 145 días de trabajo ha capacitado más de 4000 personas entre comerciantes, funcionarios de alcaldías municipales y estudiantes y se han llevado a cabo

más de 250 visitas de inspección de estaciones de gasolina, surtidores de gas natural, plazas de mercado pesas y medidas) y establecimientos de comercio, entre otros.

Importante destacar superintendente, que para el 2015, tendremos en operación dos nuevas unidades móviles.

De otra parte están, las casas del consumidor, que vienen cumpliendo labor similar a la del bus, con resultados no menos importantes. Hoy tenemos en funcionamiento las casas de Pereira, Armenia y Popayán y antes de terminar el año, tendremos en operación las casas de montería e Ibagué, en donde esperamos tener iguales o mejores resultados.

En este punto, superintendente, teniendo en cuenta que el servicio al consumidor es fundamental en las casas del consumidor y que el consumidor que busca asesoría frente a una afectación particular, espera no solo ser orientado, sino más bien que en la medida de lo posible, sus afectaciones sean solucionadas in situ, hemos diseñado un protocolo de facilitación que será implementado en todas las casas del consumidor y que permitirá resolver con celeridad, extrajudicialmente y a través de la suscripción de acuerdos de voluntades, controversias surgidas dentro de relaciones de consumo entre productores y proveedores de bienes y servicios y sus usuarios o consumidores.

Otro de los logros para destacar dentro de estos proyectos, es el convenio suscrito con la superintendencia de salud, para que esta entidad haga parte, con recursos humanos, idoneidad y experticia técnica, de las casas y la ruta del consumidor. Pronto también se unirá la superintendencia de servicios públicos.

Claro que sí. Tenemos firmados convenios con barranquilla, Neiva, Villavicencio y Cali. En estas ciudades tendremos casas del consumidor.

Pero realmente el gran reto del proyecto para el próximo año no es el número de casas. Nos enfocaremos muy especialmente en sacar adelante el protocolo de facilitación de controversias del que ya se habló, pues éste no solo beneficia al consumidor, sino que resulta clave para contribuir a la descongestión de los despachos judiciales, particularmente el de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.

De otra parte, haremos especial énfasis en apoyar el ejercicio de la función de inspección vigilancia y control en materia de protección al consumidor y metrología legal a cargo de las alcaldías municipales. Debemos lograr que estos entes, asuman como es debida esa función, adelanten inspecciones e inicien procesos administrativos sancionatorios y se conviertan en protagonistas de la protección al consumidor en sus municipios.

RETOS 2015

Tenemos varios temas, pero déjeme destacar 2 que entrarán en funcionamiento próximamente y que resultan de gran importancia. Se trata de el aplicativo móvil para teléfonos inteligentes y tabletas - consumovil y el fondo de proyectos para la protección al

consumidor – consufondo.

Con el aplicativo consumovil, que se encuentra hoy en sus últimas pruebas, se logrará que desde su propio dispositivo móvil, el consumidor interponga sus demandas y denuncias en materia de protección al consumidor.

Nuestro reto con este proyecto, es convertir al ciudadano en permanente veedor de los derechos de los consumidores colombianos. En adelante entonces, el consumidor no tendrá ya excusa para no denunciar la vulneración de sus derechos.

Finalmente, se diseñó el fondo de proyectos para la protección al consumidor – consufondo, dirigido a alcaldías, universidades y ligas de consumidores. Hoy estamos socializando el proyecto con estos actores y el reto consiste en que desde principios del 2015, podamos financiar con recursos no reembolsables, los proyectos que estos actores presenten, siempre que cumplan con los requisitos técnicos y financieros establecidos.

Estos superintendente, nuestros logros del 2014 y lo que viene para el 2015.

SECRETARIA GENERAL- ANGÉLICA MARÍA ACUÑA PORRAS

EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE METAS PRESUPUESTALES DE GASTO

Frente a los logros obtenidos en materia presupuestal y financiera, para esta vigencia, la superintendencia tuvo una asignación presupuestal de \$118.401 millones de pesos, de los cuales, el 51% corresponde a gastos de funcionamiento y el 49% a inversión y que para la vigencia 2015 como lo mencionó el superintendente asciende a 120 mil millones de pesos, representando un incremento bastante significativo frente al presupuesto asignado para las vigencias anteriores.

Con relación a la ejecución presupuestal, las cifras demuestran que históricamente la superintendencia ha ejecutado su presupuesto de conformidad con lo planeado al iniciar cada vigencia y para esta no es diferente, la gestión financiera se ha desarrollado de acuerdo con las metas planteadas tanto al interior de la entidad como por el sector comercio, industria y turismo, lo que nos permite concluir que finalizando la vigencia vamos a tener una ejecución aproximada del 98% del presupuesto asignado.

Brevemente, en materia de gestión de tecnología de la información se han realizado importantes inversiones, a través de procesos de contratación conducentes a incrementar la capacidad de la infraestructura tecnológica de la sic. Derivado de lo anterior, como lo mencionó el Superintendente Delegado Felipe García, a la fecha contamos con siete nuevas salas de audiencia, con tecnología de punta para grabación de audio y video, que nos permiten llevar un registro más preciso de las audiencias realizadas en temas de competencia desleal, protección al consumidor y propiedad industrial.

De igual manera, la entidad fortaleció su infraestructura tecnológica para soportar de una manera más efectiva los procesos de reducción en consumo de papel, dar acceso a los ciudadanos mediante nuevos y mejores canales de comunicación, y garantizar la continuidad del negocio ante imprevistos.

Con relación a la gestión del talento humano, durante la presente vigencia implementamos el plan estratégico de recursos humanos, en donde se relacionaron tanto los aspectos como las metas de temas sensibles como la inducción y re-inducción de funcionarios, la capacitación, la evaluación del desempeño, el plan de incentivos, acciones alineadas a la seguridad y salud en el trabajo, desvinculación, plan anual de vacantes, entre otras actividades.

En cumplimiento de la meta fijada por el sector comercio, industria y turismo, hemos fortalecido la formación de funcionarios en segunda lengua capacitando en el idioma inglés al 25% de los servidores de la superintendencia.

Adicionalmente, analizados los resultados obtenidos en la implementación del plan piloto de teletrabajo realizado durante del año 2013, y atendiendo al éxito de este plan piloto, tomamos la determinación de dar inicio a la modalidad de teletrabajo en la entidad, esta razón, durante el año 2014 se ha venido trabajando para incrementar el grupo de teletrabajadores, la meta que se tiene es que al finalizar la presente vigencia contemos con 40 servidores trabajando desde sus hogares, contribuyendo de esta manera a la conciliación entre lo laboral y lo personal, a mejorar la calidad de vida de los funcionarios y continuar con el posicionamiento de la superintendencia en los más altos estándares de gestión pública y a la vanguardia de la tecnología con una significativa reducción de costos de administración.

Quisiera resaltar que continuamos realizando acciones tendientes al cumplimiento de la directiva presidencial no. 4 de 2012, por lo que se ha adoptado un plan de eficiencia administrativa y cero papel, con el cual se pretende sustituir los flujos documentales impresos por soportes en medios electrónicos, sustentados en la utilización de tecnologías de la información y telecomunicaciones, buscando con esto el aumento de la eficiencia administrativa y a la preservación del medio ambiente.

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO - PEDRO CIFUENTES



1. ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La administración de riesgos está dirigida a la identificación, análisis y valoración de los mismos, la determinación e implantación de una política y el seguimiento a la evolución de dichos riesgos, de manera que se busque prevenir la ocurrencia o minimizar su impacto.

A finales del año 2013, se asesoró y acompañó a todos los procesos de la entidad, en la identificación de los riesgos de los procesos en la matriz 5x5, a través de una capacitación que incluía ejercicios prácticos de acuerdo a las funciones que desarrolla cada proceso, con esto se logró la actualización del mapa de riesgos institucional y en el desarrollo de cada auditoría.

2. ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO ESTRATÉGICO

Teniendo en cuenta la misión institucional de la entidad, la oficina de control interno hace un acompañamiento permanente a través del seguimiento a los planes de mejoramiento de las áreas auditadas en procura de mejorar la calidad de los servicios informando a la alta dirección los resultados de dicha gestión. En cumplimiento anterior, se llevaron a cabo dos comités de coordinación de control interno, dentro de los cuales se expuso el estado del sistema de control interno al interior de la sic y se asesoró a la alta dirección en las mejoras del mismo, como de la aprobación del programa anual de auditorías de control interno.

3. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Para la evaluación de la gestión institucional la oficina de control interno tiene establecido un plan de auditorías, previamente aprobado por el comité de coordinación de control

dirigido entre otros a establecer el cumplimiento de la gestión institucional en el marco de los objetivos misionales.

Durante el período de esta rendición de cuentas hemos realizado las siguientes auditorías a los siguientes procesos: **(lee las más importantes)**

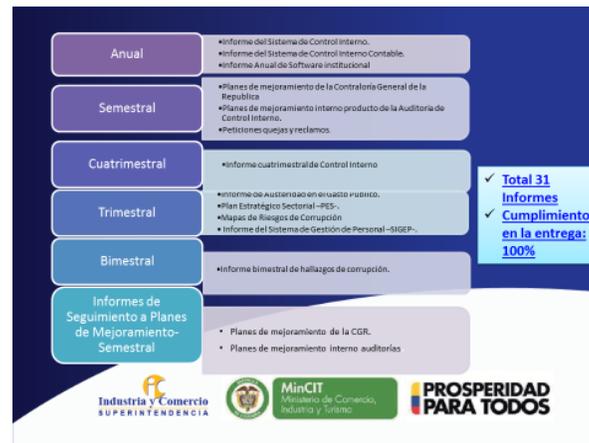
1. Formulación sistema integrado de gestión.
2. Seguimiento sistema de gestión.
3. Tramites jurisdiccionales protección del consumidor
4. Vigilancia y control -protección del consumidor (red nacional)
5. Vigilancia y control -protección del consumidor (comunicaciones)
6. Registro- protección del consumidor (dirección de investigaciones)
7. Concesión de nuevas creaciones
8. Permanencia y desarrollo del talento humano (nomina)
9. Seguridad y salud ocupacional
10. Contratación
11. Inventarios
12. Servicios administrativos (gestión ambiental)
13. Cobro coactivo
14. Control disciplinario interno.
15. Manejo de cajas menores.

La realización de las auditorias aporta a la mejora continua de los procesos, pues las observaciones o hallazgos son incluidas en un plan de mejoramiento que establece acciones correctivas y/o preventivas que propenden por la mejora institucional.

4. FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL

Como parte del desarrollo, implementación y mantenimiento del control interno a nivel institucional, regulado por la ley 87 de 1993, la oficina de control interno viene adelantando una campaña de fomento del principio de autocontrol como parte del fortalecimiento del sistema y de la responsabilidad que cada funcionario debe tener de su gestión institucional, que le permita medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones realizadas por cada uno e implementar correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos. Esta campaña se ha cumplido satisfactoriamente en todas las dependencia de la entidad.

5. RELACIÓN CON LOS ENTES DE CONTROL



Existen una serie de informes de carácter legal que se deben presentar periódicamente a las diferentes entidades del estado, como son la contraloría general de la república, la contaduría general de la nación, el ministerio del interior, ministerio de comercio, Presidencia de la república, etc. Durante este período de rendición de cuentas se presentaron 31 informes en la periodicidad señalada a continuación

De igual forma, la entidad está adelantando la actualización del MECI, conforme a lo ordenado recientemente mediante decreto 943 de 2014, cumpliendo las diferentes etapas y los plazos señalados en dicha disposición para actualización.

De esta forma, señor superintendente, señores televidentes y asistentes a este evento, la sic ha dado estricto cumplimiento al desarrollo del sistema de control interno institucional.

TERMINACIÓN DE LA AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2014

El señor dar por cerrada la presente audiencia de rendición de cuentas, manifestando que solo nos resta darles las gracias a toda la teleaudiencia, a las personas que han estado presentes en el boulevard avenida Colombia en la ciudad de Cali, al igual de los que nos siguieron vía streaming.

Esta rendición de cuentas **hace parte de la filosofía del gobierno del presidente Juan Manuel Santos**, del buen gobierno, de rendir cuentas, de ejercer nuestra función de funcionarios públicos de manera transparente a la ciudadanía.

También hago **un homenaje** y saludo a las mujeres y hombres que hacen parte de este **equipo de la superintendencia de industria y comercio** porque gracias a ellos esta entidad es un referente para otras entidades y para el país. **Gracias.**

Siendo las 6:30 pm del mismo día concluye la audiencia pública de rendición de cuentas.

3. 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.

Fin de la relatoría.

PEDRO ABSALON CIFUENTES CERON
JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO SIC
RELATOR EN LA PRESENTE AUDIENCIA.