



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

INFORME DE GESTIÓN 2012

Bogotá, Enero 2013



Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA



Gobierno
de **COLOMBIA**



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MISIÓN

La SIC salvaguarda los derechos de los consumidores, protege la libre y sana competencia, actúa como autoridad nacional de la propiedad industrial y defiende los derechos fundamentales relacionados con la correcta administración de datos personales.

De esta manera, la SIC es parte fundamental en la estrategia estatal en favor de la competitividad y la formalización de la economía, lo cual incluye la vigilancia a las cámaras de comercio y la metrología legal en Colombia.

VISIÓN

Seremos reconocidos como una Entidad líder en el control y apoyo a la actividad empresarial y en la defensa de los derechos del consumidor colombiano y de la protección de datos personales.

Para el efecto, se consolidará una estructura administrativa soportada en un talento humano que se distinguirá por su profesionalismo y compromiso y con una clara orientación de servicio al país y en un sistema integrado de gestión, apoyado en procesos automatizados que atenderán los requerimientos de los usuarios institucionales.

OBJETIVOS MISIONALES

1. Reconocer los derechos de Propiedad Industrial.
2. Vigilar el cumplimiento de los derechos de los consumidores.
3. Atender las demandas presentadas en desarrollo de las funciones jurisdiccionales asignadas en materia de Protección al Consumidor y Competencia desleal.
4. Aplicar las normas sobre libre competencia.
5. Propiciar la adecuada prestación de los servicios de registros públicos cuya administración ha sido delegada a las cámaras de comercio.
6. Mantener los patrones nacionales de medida para garantizar el nivel metroológico que requieren los agentes económicos.
7. Mejoramiento administrativo como soporte para el adecuado cumplimiento de las funciones institucionales.

PRESENTACIÓN

En el presente informe, la SIC ofrece un resumen sobre los logros de la gestión adelantada durante la vigencia 2012, en lo concerniente al desempeño misional de la entidad, indicando los resultados relevantes obtenidos en desarrollo de las funciones institucionales y los lineamientos definidos en el plan estratégico institucional.

El que hacer institucional se enmarcó dentro de los objetivos de política pública y los objetivos y estrategias demarcados en el plan estratégico SIC y en el plan estratégico sectorial del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2011– 2014.

En ejercicio de las funciones institucionales la SIC se ha guiado, por los siguientes lineamientos: i) estricto cumplimiento de los términos legales o los internos previamente establecidos, ii) establecimiento de programas especiales para evacuar el atraso en las dependencias, donde se presente, e iii) incremento de los niveles de oportunidad, eficiencia y calidad.

1. PRINCIPALES LOGROS MISIONALES

- Incremento en el último año del 7,7% y el 2,6% respectivamente, en el número de solicitudes recibidas por patentes de invención y modelos de utilidad y de marcas y lemas comerciales.
- Disminución en el término de respuesta de los trámites de evaluación de solicitudes de patentes de invención. Los resultados del cuarto trimestre de 2012 han permitido alcanzar y superar la meta de gobierno (52 meses) prevista para el año 2012, al reducir a 46.6 meses el término de respuesta en trámites de evaluación de solicitudes de patentes de invención, que en 2010 tardaban 60.36 (reducción de 13.76 meses).
- Adhesión de Colombia a los tratados internacionales del TLT - Tratado del Derecho de Marcas y al Protocolo de Madrid, lo que beneficia la armonización de los trámites de registro a estándares internacionales y permite a los usuarios radicar desde Colombia marcas en los demás países que son parte del tratado.
- Puesta en marcha de la Academia de Propiedad Industrial -API, con apoyo de la OMPI.
- Ingreso como Observadores Permanentes al Comité de Competencia de la OECD, en donde somos activos participantes con una elevada visibilidad de los países miembros. La hoja de ruta en materia de Protección de la Competencia hacia la admisión oficial está muy adelantada, prácticamente cumplida en su totalidad, como lo reconoce la propia OECD.
- Creación en 2012 del Grupo de Colusión en las Licitaciones Públicas, que investiga actualmente más de 23 casos relacionados con más de 150 contratos involucrados por valor superior a \$1,5 Billones de pesos. Ya se han decidido 4 casos donde se comprobó colusión en contratos por valor superior a \$100.000 millones de pesos.
- Creación y puesta en marcha de la Red Nacional de Protección al Consumidor.
- Adopción de las primeras medidas en el país en virtud de las cuales se retiraron productos del mercado considerados riesgosos para la vida y seguridad de los consumidores. En efecto en el año 2012 se retiraron cuatro tipos de productos en el mercado por tal motivo: 1. Esferas acuáticas o balones inflables para caminar; 2. Máscaras de disfraces que no cuenten con orificios adecuados para respirar (spiderman); 3. Cuatrimotos de gasolina y velocidad para su uso como juguetes para niños; 4. Juguetes que tengan compartimiento de pilas o baterías cuya tapa se abra con facilidad y no tenga un elemento de seguridad que impida su fácil acceso.
- Puesta en marcha del Plan de Supervisión Especial de la Industria de la Telefonía Móvil, denominado “Programa de Establecimientos de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario” en razón a los bajos índices de calidad del servicio al cliente. Las multas a este sector pasaron de \$5 mil millones a \$27 mil millones en el último año.

- Adicionalmente, en el sector de comunicaciones en general, en el 2012 se impusieron multas por valor de \$26.546 millones, lo que prácticamente corresponde a la sumatoria de la totalidad de las multas impuestas durante la década de 2000 - 2010.
- Creación, de una plataforma de solución virtual de conflictos que ha permitido la solución definitiva del 40% del total de reclamos, en un tiempo inferior a 8 días.
- Reducción a 7 meses en el tiempo promedio de duración de los procesos jurisdiccionales por competencia desleal. En 2010 el tiempo promedio de atención era de 28.5 meses.
- Puesta en marcha de la Delegatura para la Protección de Datos Personales y aceptación de ésta como miembro pleno de la Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad.
- Disminución del tiempo promedio de atención de denuncias por hábeas data: se pasó de un promedio de 8 semanas en 2011 a 4 semanas en 2012
- Mejoramiento de la vigilancia del mercado para productos sujetos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos y de instrumentos de medición utilizados en transacciones comerciales, con la puesta en marcha de la Delegatura de Control y Verificación de Reglamentos Técnicos y Metrología Legal, la cual verificó en el año 2012 más de 640 productos sujetos al cumplimiento de reglamento técnico y adelantó más de 330 investigaciones con imposición de 227 sanciones por valor superior a los veintitrés mil millones de pesos.
- Implementación de la estrategia de regionalización de la SIC a través del programa "SIC Móvil" que consiste en el traslado físico del personal y la infraestructura necesaria para acercar la Entidad a la población, y prestar los principales servicios por un periodo de una semana en diferentes ciudades del país. Durante el 2012, se realizaron dos eventos de la SIC Móvil en las ciudades de Cartagena y Armenia.
- La SIC prestó servicios en sus diferentes canales de atención a más de 200.000 ciudadanos, gracias entre otros a la apertura de cuatro puntos de atención en Manizales, Barranquilla, Cartagena y Cúcuta.
- Fortalecimiento de nuestras relaciones internacionales, lo que ha permitido mayor visibilidad externa de la entidad y un más fuerte posicionamiento en otros países y de cara a entes y organizaciones internacionales, tales como OECD, OMPI, ICPEN, ICN, BID, OEA, UNCTAD, entre otros.
- Obtención de la certificación del Sistema Integral de Gestión Institucional SIGI, en las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y NTCGP 1000, reafirmando así el compromiso de la Entidad hacia la calidad de los trámites y servicios, preservación del medio ambiente, y condiciones seguras para los funcionarios, contratistas y visitantes.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

1.1. Planta de personal

De conformidad con lo previsto en los decretos 4886 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones” y 4887 de 23 de diciembre de 2011, “Por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Industria y Comercio”; para la vigencia 2012 se encuentra desagregada y distribuida de la siguiente forma:

Cuadro 1
Planta de personal 2012

CONCEPTO	AL 31 DE DIC. DE 2010	AL 31 DE DIC. DE 2012	CRECIMIENTO
Directivos	12	20	8
Asesor	12	17	5
Profesional	201	402	201
Técnicos	49	76	27
Asistencial	82	84	2
Total	356	599	243
Variación porcentual			68,3%

Fuente: Grupo de Talento Humano - SIC

Cuadro 2
Planta de personal - distribuida 2012

CONCEPTO	Distribución por Clase de Cargo			
	Planta Total	Libre Nombramiento y Remoción	Cargos de Carrera Administrativa	Cargos provisionales
Directivos	20	20	0	0
Asesor	17	17	0	0
Profesional	402	4	83	315
Técnicos	76	1	22	53
Asistencial	84	3	29	52
Total	599	45	134	420
Composición porcentual	100%	7,5%	22,4%	70,1%

Fuente: Grupo de Talento Humano - SIC

1.2. Gestión presupuestal y financiera

En la vigencia 2012 se presentó una ejecución de compromisos en el presupuesto de funcionamiento del 91.01% y en el presupuesto de inversión del 96.82%, para una ejecución presupuestal total del 92.3%. Así mismo se logró obligar el 89.94% de los compromisos adquiridos durante la vigencia. Es importante anotar que para el cálculo de

la ejecución se tuvo en cuenta el rubro de Conceptos Previos del DGPPN previstos en el presupuesto de funcionamiento, por valor de a \$3.599,96 millones.

Se resalta adicionalmente el crecimiento del presupuesto de inversión (21%), dada la incorporación durante la vigencia de \$1.992 millones y \$500 millones provenientes de los convenios suscritos con el Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, respectivamente. Así mismo mediante el Decreto 2260 de 2012 se adicionaron \$288 millones de pesos al presupuesto del proyecto de inversión "Fortalecimiento de la autoridad nacional de competencia".

Cuadro 3
Ejecución Presupuestal 2012 – Miles de \$

Vigencia 2012	Millones					
	Presupuesto asignado	Compromisos	Obligaciones	Sin ejecutar	% Ejecución Compromisos/ apropiación	% Ejecución Obligaciones/ apropiación
Gastos de personal (1)	39.222	38.549	38.530	673	98,28%	98,24%
Gastos generales	9.929	9.436	9.210	493	95,03%	92,76%
Transferencias corrientes (2)	7.245	3.343	3.336	3.902	46,14%	46,05%
Total Gastos de Funcionamiento	56.396	51.328	51.076	5.068	91,01%	90,57%
Adecuación y dotación de la sede de la Superintendencia de Industria y Comercio en Bogotá.	1.160	1.155	1.117	5	99,59%	96,31%
Fortalecimiento de la SIC para atención asuntos jurisdiccionales	200	200	197	0	100,00%	98,50%
Mejoramiento del sistema de propiedad industrial.	2.242	2.144	2.038	98	95,63%	90,90%
Implantación sistema de defensa del consumidor.	2.019	1.938	1.879	81	95,99%	93,07%
Adecuación y mejoramiento de los mecanismos para el cumplimiento de las normas sobre promoción de la competencia.	738	634	634	104	85,91%	85,91%

Actualización del sistema de atención al ciudadano de la superintendencia de industria y comercio a nivel nacional	4.000	3.787	3.648	213	94,68%	91,20%
Mejoramiento de la infraestructura computacional y de información para fortalecer niveles de competitividad nacional.	5.663	5.654	4.547	9	99,84%	80,29%
Total Gastos de Inversión	16.022	15.512	14.060	510	96,82%	87,76%
Total Presupuesto	72.418	66.840	65.136	5.578	92,30%	89,94%

Fuente: Dirección Financiera - SIC

3. INFORME DE GESTIÓN

A continuación se presentan las metas del plan de acción, contenidas en los objetivos estratégicos de la Entidad. Cada uno de los porcentajes de calificación obtenidos por del diferentes áreas, puede ser observado con mayor detalle en el anexo 02 (evaluación planes de acción).

3.1 OBJETIVO ESTRATEGICO: RECONOCER LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL

La administración del sistema nacional de propiedad industrial en la Entidad, se encuentra dividido en 3 procesos a saber: el registro y depósito de signos distintivos, la concesión de nuevas creaciones, y la transferencia de información tecnológica basada en patentes.

En primer lugar el Registro y depósito de signos distintivos, obtuvo una calificación en el plan de acción del 89,9% en cumplimiento de la acción del plan estratégico institucional que hace referencia al mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios e materia de Propiedad Industrial. El desglose por actividades del plan de acción es el siguiente:

Cuadro 4
Resumen plan de Acción
Dirección de Signos Distintivos

ACTIVIDAD	LOGRO
Atender solicitudes de marcas y lemas comerciales	100%
Atender solicitudes de cancelación de registros marcarios	100%
Atender depósito de nombre o enseña comercial	76,8%

Atender solicitudes nacionales de denominación de origen	100%
Atender recursos signos distintivos	31,1%
Atender inscripción de afectaciones en el registro de signos distintivos	71,4%
Atender derechos de petición en materia de signos distintivos	113,1%
Depurar bases de datos Signos distintivos	100%
Implementar proyecto de des atraso de la Dirección de Signos Distintivos	100%

En el área de Signos Distintivos durante el período 2012, la SIC recibió 30.468 solicitudes de registro de marcas y lemas comerciales, lo que representa un crecimiento del 2.58% frente a 29.703 solicitudes radicadas en el 2011, cumpliendo la meta programada para el 2012 en un 98%. Discriminando entre marcas y lemas se observa que en cuanto a solicitudes de marcas el aumento fue del 2.64%, al comparar las 29.851 solicitudes recibidas en el 2012 frente a las 29.084 solicitudes del 2011. En el tema de lemas comerciales en el 2012 se recibieron 2 solicitudes menos que en el año 2011, llegando a un total de 617 solicitudes.

En segundo lugar, la dirección de nuevas creaciones tuvo una calificación en el plan de acción de 89%, que obedece a las siguientes acciones:

Cuadro 5
Resumen plan de Acción
Dirección de Nuevas Creaciones

ACTIVIDAD	LOGRO
Reducir el tiempo promedio de trámite de las solicitudes de concesión	107%
Reducir el tiempo promedio de trámite de las solicitudes de concesión de patentes de modelos de utilidad	91,6%
Reducir el tiempo promedio de trámite de las solicitudes de diseños industriales	94.2.9%
Atender solicitudes esquema de trazado de circuitos integrados	100%
Atender recursos en materia de nuevas creaciones	37,5%
Evaluar inscripciones de afectaciones en el registro de una nueva creación	95.1%
Declarar caducidades	85%
Evaluar inscripciones de anualidades en el registro de nuevas creaciones	150%
Atender derechos de petición en materia de nuevas creaciones	113%
Depurar base de datos de nuevas creaciones	100%

Las medidas administrativas en temas misionales y de difusión implementadas por la Entidad han generado aumentos sustanciales en las tasas de registros y en los tiempos de respuesta de procesos que vinculan a la Superintendencia con el ciudadano. Es así como se evidencia que durante el 2012 se presentaron 2.077 solicitudes de patentes de

invención, lo cual representa un crecimiento del 6.35% si se compara con las solicitudes presentadas durante el 2011 que para ese año fueron 1953. En cuanto a lo que a modelos de utilidad se refiere, en el 2012 se presentaron 277 solicitudes, lo que representa un crecimiento del 18.88% frente a las solicitudes del año 2011, las cuales ascendieron a 233, para un total de solicitudes entre patentes y lemas de 2354.

En el 2012 se evacuaron 4762 solicitudes de patentes de invención, modelos de utilidad y diseños industriales lo que representa un aumento del 53.76% frente a los 3.097 del 2011. Se declaró la caducidad por no pago de derechos a 459 concesiones y se atendieron 328 recursos interpuestos.

La actividad de atender recursos en materia de nuevas creaciones, tuvo una calificación de 0% debido a que la meta planeada fue no tener ningún recurso sin atender con más de dos meses, pero a pesar del esfuerzo de la Dirección por evacuarlos aún están pendientes 153 recursos que se espera sean atendidos en 2013.

Finalmente, lo que hace referencia a transferencia de información tecnológica basada en patentes, el grupo banco de patentes que obtuvo una calificación del 100% en la ficha del plan de acción, tramito 338 búsquedas tecnológicas, y atendió 921 personas de manera personalizada lo que significa un crecimiento del 143,65% frente al 2011 donde atendieron 378 personas.

Cuadro 6
Resumen plan de Acción
Grupo Banco de Patentes

ACTIVIDAD	2012
Atender derechos de petición	144,2%
Evaluar solicitudes de búsquedas tecnológicas	117,9%
Elaborar documentos tecnológicos basados en patentes de invención	210,0%
Emitir documentos para facilitar el entendimiento de la protección y la normativa en materia de PI	100,0%
Implementar programa de atención al usuario en materia de Propiedad Industrial	100,0%

El Grupo Banco de Patentes participo en la elaboración y revisión de los contenidos de documentos que buscan ser herramientas de apoyo y de conocimiento de la Propiedad Industrial. Entre ellos están:

- **Guía de Marcas para las empresas. Conceptos, trámites, obligaciones y conceptos prácticos:** La guía de marcas es una herramienta de consulta que permite a los funcionarios encargados de la atención al público en las cámaras de comercio del país, brindar una mejor información y orientación a los empresarios sobre la importancia, el valor y la utilidad de registrar las marcas. Publicación: Noviembre 2012

- **Revista RUTA PI:** En las tres ediciones de la revista Ruta PI, se apoyó con la elaboración de los contenidos relacionados con las siguientes secciones: a. ¿Cómo vamos? b. ¿Qué hay detrás de? c. Tips mipymes d. ¿Sabías que?
- **Manual PCT:** El manual es una herramienta que tiene como finalidad ser una guía para los usuarios del Tratado de Cooperación en Material de Patentes (PCT) y familiarizar a los solicitantes de patentes y agentes colombianos con el procedimiento PCT.
- **Manual Protocolo de Madrid:** El manual tiene como finalidad ofrecer a los lectores información básica y relevante sobre el Protocolo de Madrid y la forma que se implementará en el país. Es una herramienta clara y precisa que es de utilidad para comprender y orientar sobre los conceptos y procedimientos derivados de la adopción del Protocolo de Madrid.
- **Manual de Denominaciones de Origen:** El manual tiene como finalidad ofrecer información básica sobre las Denominaciones de Origen, así como la forma de obtener la protección de las mismas al tiempo que indica quienes pueden usarlas una vez hayan sido reconocidas por el Estado, cuáles son las entidades encargadas de administrarlas, cuáles son las condiciones de vigencia, tanto de la protección, como de las personas autorizadas para usarla, y las posibilidades de modificarlas a través del tiempo..

Así mismo, realizó documentos tecnológicos basados en patentes – BOLETINES TECNOLÓGICOS. El objetivo de estas publicaciones es facilitar periódicamente información puntual y estructurada sobre avances y novedades en los distintos sectores tecnológicos, que permita entender mejor el entorno, establecer el estado de la técnica, buscar soluciones a problemas tecnológicos, identificar tendencias y tecnologías de uso libre.

Los boletines están basados en la información que contienen los documentos de patente y son publicados en la página Web de la SIC (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/boletines-tecnologicos>). Durante el año 2012 se publicaron siete boletines tecnológicos que abordan temas relevantes para algunos de los sectores presentes en el Programa de Transformación Productiva PTP del Ministerio de Comercio Industria y Turismo como son el sector de cosméticos, autopartes y biocombustibles.

La Sección de Boletines tecnológicos en la página de la SIC, ha tenido 5.265 visitas durante el 2012. Del total de las visitas el 56.37% son visitantes frecuentes, el 43,61% han sido visitas nuevas y el 23,04% ingresa a los diferentes boletines tecnológicos. Las visitas se encuentran distribuidas de la siguiente manera: Colombia con 4.836, Estados unidos con 84, sin definir ubicación 56, España con 46, Argentina y México con 32, Chile con 25, Francia e Inglaterra con 18, Suiza, india y Perú con 14, Alemania con 11, Ecuador, Italia, Panamá, Salvador, Venezuela con 7, Australia, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, República dominicana, Corea del sur, Tailandia y Sur áfrica con 4.

De otra parte, es importante destacar que Colombia asumió el reto y la responsabilidad de adherirse a dos importantes instrumentos internacionales en materia de propiedad

industrial y más concretamente de derecho marcario, el “Tratado del Derecho de Marcas – TLT-“ y “Protocolo concerniente al arreglo de Madrid relativo al Registro Internacional de Marcas”, frente a los cuales la SIC realizó un análisis serio de viabilidad jurídica y conveniencia de su adhesión así como de las implicaciones de su implementación y ajustes institucionales, normativos y técnicos para su cumplimiento.

El TLT es un tratado que reviste gran importancia en las aspiraciones inherentes a las oportunidades en el comercio internacional pues crea un marco uniforme para todos los agentes económicos que intervienen en la esfera de los productos de marca y se ofrece un marco normativo dinámico en relación con los derechos de marca. También refleja la evolución que ha tenido lugar en la industria de los productos de marca y se fomenta la inversión en la diferenciación de los productos.

En el Tratado se tienen en cuenta principalmente flexibilidades relacionadas con las formalidades para presentar solicitudes de registro marcario, entendidas éstas como la simplificación de trámites, preeminencia de la confianza en el dicho del solicitante y en consecuencia, eliminación de legalizaciones, autenticaciones y demás formalismos otrora exigidos para adelantar trámites de marcas. Igualmente, el Tratado impulsa las ventajas y el potencial que ofrecen los medios electrónicos.

Ahora bien, el depósito del Tratado ante la Organización Mundial de la Propiedad Industrial se produjo el 13 de enero de 2012, dándole a la SIC un periodo de 3 meses para adecuar todos sus sistemas para ofrecer a los usuarios los procedimientos en la forma prevista en el TLT. Es así que a partir del 13 de abril, todos los usuarios del Sistema de Propiedad Industrial tienen la posibilidad de adelantar trámites sin la necesidad de presentar documentos autenticados, legalizados o apostillados; tampoco se exige la presentación de certificados de existencia y representación legal. Pero tal vez el cambio más importante se dio con el establecimiento del sistema multi-clase de solicitudes de registro de marca y el sistema multi-afectación.

Éstos han permitido simplificar exponencialmente los trámites, mientras los usuarios debían presentar una solicitud por cada marca en cada clase en la que pretendían obtener un registro, hoy pueden presentar una única solicitud para todas las clases en las que deseen registrar la marca. En la misma línea, los procedimientos para inscribir las afectaciones a la titularidad de las marcas resultaban engorrosos y costosos para los titulares que deseaban actualizar su domicilio, dirección, nombre o inclusive traspasar su portafolio marcario a otro empresario, pues debía presentar una solicitud independiente, con un expediente independiente por cada marca que deseaba actualizar. Con el sistema multi-afectación se abrió la posibilidad de adelantar estos trámites con una sola solicitud.

Finalmente, los ajustes técnicos adelantados para la entrada del TLT han suscitado un importante incremento del uso de sistema de radicaciones en línea. No obstante, la SIC se encamina a un proceso aún más drástico de modernización informática que busca la absoluta virtualización de los trámites facilitando así el acceso a la obtención de los derechos de Propiedad Industrial desde cualquier parte del país.

3.2 OBJETIVO ESTRATEGICO: VIGILAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Para el cumplimiento de este objetivo convergen varias de las áreas misionales de la entidad, en desglose de dichas áreas se encuentra referenciado de la siguiente manera de acuerdo con el plan de acción de la SIC.

- a) Aspectos relacionados con la Red Nacional de Protección al consumidor:

Cuadro 7
Resumen plan de Acción
Red nacional de protección al consumidor

ACTIVIDAD	2012
Diseñar y administrar la Red Nacional de Protección al Consumidor	100,0%
Elaborar base de datos de alcaldías, Ligas de consumidores y Consejos municipales y distritales de Protección al Consumidor	100,0%
Reglamentar el funcionamiento de la Red Nacional de Protección al Consumidor	100,0%
Diseñar e Implementar la Plataforma informática para la Red Nacional de Protección al Consumidor - Primera Etapa	100,0%
Promover la Red Nacional de Protección al Consumidor	100,0%
Realizar convenios de formalización de la Red Nacional de Protección al Consumidor	170,0%

La red se lanzó oficialmente el 19 de noviembre de 2012, como el instrumento de articulación y organización creado por la ley 1480 de 2011. A lo largo del 2012 realizó actividades de promoción y divulgación a través de llamas, visitas, entre otros, logrando la vinculación formal de 17 alcaldías, entre otras: Abriaquí, Aguadas, Angostura, Belalcazar, Marmato, Marulanda, Nemocom, Norcasia, Palestina, Pasca, Pensilvania, Risalda, Sylvania, Tauramena, Viterbo, Andes, Tibirita.

Actualmente se encuentra planeando las actividades que apunten al acompañamiento de quienes ejercen funciones de protección al consumidor y a las organizaciones constituidas con el mismo efecto en el desarrollo de actividades que logren la cobertura total de la protección al consumidor en el país. Gracias al cumplimiento del cronograma establecido, la red nacional obtuvo una calificación del 100% en el plan de acción.

- b) Aspectos relacionados con el mejoramiento en la gestión institucional para el incremento de los niveles de eficiencia en la atención de trámites y servicios de protección al consumidor.

Cuadro 8
Resumen plan de Acción
Dirección de investigaciones administrativas de protección al consumidor

ACTIVIDAD	2012
Atender denuncias de protección al consumidor en desarrollo de facultades administrativas	153,8%
Atender recursos contra actos expedidos en materia de protección del consumidor facultades administrativas	55%
Atender derechos de petición en materia de investigaciones administrativas	164,5%
Presentar informe de sanciones impuestas por violación a las normas de protección del consumidor	100,0%

Durante la vigencia 2012 se presentaron 1.642 denuncias por posibles violaciones a normas de protección del consumidor en desarrollo de las facultades administrativas asignadas a la entidad, ordenándose la apertura en 446 investigaciones. Se finalizaron 1.324 investigaciones imponiendo sanciones en 705 casos, con multas por un valor de \$ 12.370 millones. Por incumplimiento a las órdenes impartidas se impusieron multas en 28 casos por un valor de \$ 225.546 millones.

Igualmente se iniciaron 44 investigaciones de alto impacto, se elaboraron 10 documentos sobre recomendaciones y advertencias en temas relacionados con la protección al consumidor y se elaboraron 3 estudios sectoriales sobre riesgos. Así mismo, se realizaron visitas en 180 establecimientos de comercio. Lo anterior permitió que la Dirección de Investigaciones administrativas de protección al consumidor obtuviera una calificación de 95,5% en el plan de acción.

Otro de los temas importantes durante la vigencia 2012, fue el relacionado con la protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones, debido al impacto de las decisiones tomadas. A continuación se presenta el resumen del plan de acción en el que obtuvieron una calificación de 80,5%.

Cuadro 9
Resumen plan de Acción
Dirección protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones

ACTIVIDAD	2012
Atender trámites relacionados con la presunta violación a las normas de protección a usuarios de servicios de comunicaciones	111,9%
Adelantar actividades de control, vigilancia e inspección a operadores de servicios de comunicaciones	115,9%
Atender derechos de petición en materia de comunicaciones	98,4%

Agilizar los procesos de notificación y comunicación a los proveedores de servicios de comunicaciones	100,0%
Realizar diagnóstico comportamiento servicio operadores de comunicaciones y recomendaciones para la mejora	100,0%

En el tema de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones se realizaron 66 visitas de control y vigilancia a operadores de servicios de telecomunicaciones, en ciudades como: Sincelejo, Leticia, Riohacha, San Andres, Arauca, Quibdó, Villavicencio, Yopal, Pereira, Cartagena, y Popayán.

En esta misma materia, incluyendo servicios postales, se recibieron 30.131 denuncias, lo que representa un crecimiento del 79.56% frente a las 16.780 recibidas en el 2011. Se ordenó la apertura de 968 investigaciones por presunta violación al régimen vigente en la materia. Durante el período se terminaron 959 investigaciones, aplicando sanciones en 309 casos, imponiendo multas por valor de \$20.887.2 millones. Se recibieron durante el 2012 24.091 solicitudes de apelación lo que representa un incremento del 96.61% frente al 2011, año en el que se presentaron 12.253 solicitudes.

En cuanto a silencios administrativos positivos se ordenó la apertura de 1.661 investigaciones por dicho tema, aplicando sanciones en 315 investigaciones por valor de \$5.659.2 millones.

Así mismo, la Dirección en ejercicio de sus funciones, ha venido adelantando varias actuaciones con la finalidad, por una parte, de garantizar la continua y eficiente prestación de los servicios contratados y por otra, mejorar la calidad de la atención a los usuarios para hacer efectiva la protección de sus derechos, dentro de las cuales se encuentran, entre otras, las siguientes: (i) investigaciones administrativas; (ii) fallos de recursos de apelación dentro del trámite en sede de empresa; (iii) visitas de inspección a nivel nacional; (iv) órdenes de modificación de contratos a los proveedores de telefonía móvil; (v) imposición de multas¹ a los proveedores de servicios de telefonía móvil y adopción de medidas de protección a los usuarios; y; (vi) visitas de inspección a los proveedores de telefonía móvil dentro del plan de mejoramiento² establecido por las Circulares Externas No. 13, 18 y 21 de 2012 que modificaron la Circular Única.

Igualmente esta Dirección emitió otras Circulares Externas con la finalidad de instruir a los proveedores de servicios de comunicaciones, en aspectos que permitan mejorar el cumplimiento de lo dispuesto en la regulación, en relación con la calidad de atención a los usuarios de servicios de comunicaciones y la efectividad y protección de sus derechos.

En el año 2012 en aplicación de las Resoluciones CRT 1732 de 2007 y CRC 3066 de 2011, la Dirección de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones inició 2.599 investigaciones administrativas, de las cuales 938 corresponden a investigaciones

¹ Las multas impuestas a proveedores de servicios de comunicaciones en el 2011 ascendieron a la suma de 27 mil millones de pesos aprox; en el año 2012 las multas ascienden a 26 mil millones de pesos aprox. Estas cifras muestran un desempeño histórico de esta Superintendencia en los últimos años teniendo en cuenta que el total de las multas impuestas en la década de 2000-2010 ascendieron a la suma de 29 mil millones de pesos aprox, es decir, en el año 2011 las multas equivale³n a una suma similar a las multas impuestas durante toda una década.

² Estas visitas de inspección dieron lugar a la apertura de 9 investigaciones a los proveedores de telefonía móvil.

administrativas por violación del régimen de protección y 1.661 a investigaciones por silencio administrativo positivo – SAP's.

Investigaciones	Número
Investigaciones administrativas por violación al Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones	938
Investigaciones por silencio administrativo positivo.	1.661
TOTAL	2.599

Resoluciones de recursos de apelación dentro del trámite en sede de empresa:

Esta Dirección, ha resuelto recursos subsidiarios de apelación interpuestos por los usuarios en contra de las decisiones proferidas en primera instancia por los proveedores de los servicios de comunicaciones, así:

Enero – Diciembre 2011: 13.375 Resoluciones de recursos de apelación.
Enero – Diciembre 2012: 10.397 Resoluciones de recursos de apelación.

Visitas de inspección a nivel nacional:

Esta Dirección incluyó en el Plan de Acción 2012 un cronograma de diligencias de inspección, con la finalidad de visitar las capitales de departamento más alejadas de la capital del país y verificar allí el cumplimiento de las disposiciones que contiene el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, (Resolución CRC 3066 de 2011).

Con ocasión de las visitas mencionadas realizadas, esta Superintendencia de conformidad con los informes elaborados en cada una de ellas, ha iniciado 63 investigaciones administrativas, mediante formulación de cargos por el presunto incumplimiento de las disposiciones del Decreto 3466 de 1982, la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 3066 de 2011.

Órdenes de modificación de contratos a los proveedores de telefonía móvil:

La Superintendencia de Industria y Comercio, realizó visitas de inspección a los proveedores Comunicación Celular S.A.- Comcel S.A., Telefónica Móviles Colombia S.A., y Colombia Móvil S.A., en las que se solicitaron las minutas de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones, las cuales -una vez analizadas- dieron lugar a que esta Entidad ordenara su modificación por contener cláusulas prohibidas de acuerdo con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, función que la Superintendencia nunca había ejercido.

Se determinaron como prohibidas las siguientes cláusulas:

- Las que imponen un cupo de crédito al usuario.
- Las que imponen al usuario la facturación por medio electrónico.
- Las que restringen irregularmente el derecho de portabilidad numérica. Las que impiden el ejercicio del derecho del usuario a elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios.

Circulares Externas

Esta Dirección, ha emitido varias Circulares externas con la finalidad de instruir en ciertos temas a los proveedores de servicios de comunicaciones, con la finalidad de mejorar la calidad en la atención a los usuarios y velar por el respeto de sus derechos como usuarios.

- **Circular Externa No. 017 de 28 de Agosto de 2012.**

Esta Entidad, con ocasión a la entrada en vigencia de la Ley 1437 de 2011, nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, emitió el día 28 de agosto de 2012 la Circular Externa No. 017 con el objeto de adicionar el numeral 1.1.2.3 al Capítulo Primero y el numeral 2.1.3.3 al Capítulo Segundo del Título III de la Circular Única, en el sentido de aclarar que el término para la interposición del recurso de reposición en subsidio el de apelación por parte de los usuarios de los servicios de comunicaciones y usuarios de servicios postales en sede de empresa es de diez (10) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Circular Externa No. 014 de 10 de Julio de 2012.**

Al respecto y en relación con la afirmación contenida en el documento de la referencia consistente en que “(...) *La SIC, en armonía con las iniciativas del Ministerio de TIC, ha tratado de mejorar su sistema en relación con la atención de las quejas esencialmente, y ha actualizado la circular única del 19 de julio de 2001 para los usuarios de la SIC, el capítulo correspondiente a los servicios de telecomunicaciones (...)*”, es preciso señalar que esta Entidad en ejercicio de sus funciones, modificó la Circular Única en aras de actualizarla al nuevo contexto normativo vigente, esto es, la Ley 1341 de 2009, la Ley 1369 de 2009 y las Resolución CRC 3066 y 3038 de 2011, y de esta forma atender a los nuevos retos que imponen la protección de los usuarios, ya no solo de servicios de comunicaciones no domiciliarios (Telefonía Celular Móvil), sino de servicios como Telefonía Fija, Internet y las distintas modalidades que comprenden los Servicios Postales.

- **Circular Externa No. 013 de 2012.**

Por medio de la cual se modifica el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, para implementar un “*Programa de Establecimientos de Mecanismos de Mejora en la Atención al Usuario*”, a los proveedores de servicios de telefonía móvil con el fin de lograr que sean significativamente más eficaces en la satisfacción de los derechos de los Usuarios

El programa tiene como objetivo la generación de mecanismos de mejora en la atención y la protección de los derechos de los usuarios que deben ser implementados por los proveedores de servicios de telefonía móvil de forma progresiva de conformidad con el cronograma previsto en las circulares.

Lo anterior, teniendo en cuenta que uno de los principios rectores en materia de servicios de comunicaciones es la calidad en la atención a los usuarios, lo cual atiende a los principios de trato igual y no discriminatorio en relación al acceso, a la calidad y costo de los servicios. Igualmente, esta Superintendencia con el fin de hacer efectivo el derecho de los usuarios a ser atendidos por parte de su proveedor ágilmente y con calidad a través de cualquiera de los mecanismos obligatorios de atención al cliente, consideró necesario establecer los siguientes mecanismos de mejora:

- *Establecimiento de un plan de acción por parte de los proveedores de servicio*³
- *Deber adicional de información*⁴
- *Criterios para establecer la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil*⁵
- *Deberes de atención al usuario*⁶
- *Deber de contar con un auditor*⁷
- *Estudio técnico de satisfacción de los usuarios*⁸
- *Divulgación a los consumidores del programa de establecimiento de mecanismos de mejora en la atención al usuario*⁹

Por otra parte la Delegatura de reglamentos técnicos, además de las funciones de vigilancia de reglamentos técnicos y distribución de hidrocarburos, tiene a su cargo, por un lado verificar todos los instrumentos de medición que se utilizan en el mercado, y los productos que están pre-empacados listos para comercializar, y por otro la verificación del cumplimiento de los regímenes de control de precios existentes y que se aplican a algunos productos en el mercado, como los medicamentos, algunos productos agroindustriales y los hidrocarburos. A continuación el resumen de la ficha del plan de acción de la Delegatura de control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal:

Cuadro 10
Resumen plan de Acción
Delegatura de reglamentos técnicos y metrología legal

ACTIVIDAD	2012
Atender trámites por presunta violación a normas de protección al consumidor en materia de reglamentos técnicos y metrología legal	89,1%
Atender derechos de petición	141,3%
Adelantar actividades de control, vigilancia e inspección en materia de reglamentos técnicos y metrología legal	107,3%
Evaluar solicitudes de registro obligatorio de productores e importadores	125,0%
Realizar cartillas en materia de reglamentos técnicos y	100,0%

³ Numeral 4.2.1 de la Circular Externa No. 013 de 2012.

⁴ Numeral 4.2.2 de la Circular Externa no. 013 de 2012.

⁵ Numeral 4.2.3 de la Circular Externa No. 013 de 2012.

⁶ Numeral 4.2.4 de la Circular Externa No. 013 de 2012.

⁷ Numeral 4.2.5 de la Circular Externa No. 013 de 2012.

⁸ Numeral 4.2.6 de la Circular Externa No. 013 de 2012.

⁹ Numeral 4.2.7 de la Circular Externa No. 013 de 2012.

metrología legal	
Realizar propuesta sobre las disposiciones de la Metrología Legal en el Territorio Colombiano	100,0%
Aprobar modelo para instrumentos de medición que ingresan al mercado	100,0%
Presentar propuesta para modificación del Decreto 2269 de 1993 y la Circular Única	100,0%

En materia de control de precios (leche, medicamentos y agroquímicos) en la vigencia 2012 se ordenó la apertura de 3.873 investigaciones, se terminaron 3.875 casos, aplicando multas como resultado de la investigación adelantada en 2.875 procesos, por un valor de \$34.286.1 millones.

En cuanto al cumplimiento de reglamentos técnicos y de metrología legal se evaluaron 215 reportes, se realizaron 642 visitas para la verificación en sitio y se recibieron 202 denuncias. Adelantada la evaluación preliminar se ordenó la apertura de 380 investigaciones y se aplicaron multas en 254 casos.

Durante el período se adelantaron campañas de control y verificación de reglamentos técnicos y de metrología legal, relacionados Gas Vehicular, pre empacados, llantas nuevas, calzado, confecciones, retilap, retie, gas domiciliario, gasodomésticos, surtidores de combustible y vajillas entre otros.

En la actualidad, la SIC tiene asignados para su control y vigilancia 21 reglamentos técnicos expedidos por el MCIT, Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Protección Social y Ministerio de Agricultura, cubriendo sectores como: calzado y confecciones, productos de uso doméstico, automotriz, gas combustible, eléctrico, empaques agrícolas, vajillas, juguetes, pilas y gasodomésticos. Para vigilar el cumplimiento de estos reglamentos, la SIC se apoya en el Subsistema Nacional de la Calidad - SNCA.

Se recibieron 33.205 solicitudes de vistos buenos a importaciones a través de la ventanilla única de comercio exterior lo que representa un crecimiento del 5.89% frente las 31.358 recibidas en 2011. Se dio trámite a 10.237 solicitudes de registro de fabricantes e importadores.

Cuadro 11
Resumen plan de Acción
Delegatura para la protección de Datos Personales

ACTIVIDAD	2012
Atender denuncias de Habeas data	113,7%
Realizar actividades de control y vigilancia en materia de Habeas data	100%
Atender derechos de petición en materia de Habeas data	148,2%
Establecer el Registro Nacional Único Bases de datos	100,0%
Implementar un sistema de habeas data para supervisión bajo estructura de riesgos	100,0%

Elaborar guías en materia de Habeas Data	166,7%
--	--------

Mediante la expedición del Decreto 4886 de 2011 y en cumplimiento a lo establecido en el Proyecto de Ley Estatutaria 184 de 2010 del Senado, 046 de 2010 de la Cámara, actual Ley 1581 de 2012, se creó la Delegatura para la Protección de Datos Personales, con una Dirección a su cargo, la Dirección de Investigación de Protección de Datos Personales, para ejercer la vigilancia de los operadores, fuentes y usuarios de información financiera y crediticia, acorde con lo previsto en la Ley 1266 de 2008, y asumir las funciones de autoridad de protección de datos personales establecidas en la actual Ley 1581 de 2012. En tal virtud, se encarga de velar por la protección del derecho fundamental de hábeas data, es decir, el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información recogida en bancos de datos. Así mismo, adelantar investigaciones administrativas por infracción a la ley.

En desarrollo de la vigilancia de las normas relacionadas con Hábeas Data, en 2012 se recibieron 2.310 denuncias que representa un incremento del 31.40% frente a las 1.593 denuncias recibidas en 2011 ordenándose la apertura de 506 investigaciones. Como resultado de las investigaciones adelantadas se adoptaron 485 decisiones, imponiendo multas en 95 de estos casos. El valor de las multas impuestas ascendió a \$1.397.4 millones de pesos.

Se realizaron 36 visitas a fuentes de información y una visita a un (1) operador de información, para verificar el cumplimiento de la Ley 1266 de 2008. Lo anterior sumado a otras acciones permitió que la Delegatura obtuviera una nota de 99,9% en la evaluación del plan de acción.

Adicionalmente, en junio de 2012, la Superintendencia suscribió un convenio con la Agencia Española de Protección de Datos, para desarrollar acciones conjuntas de cooperación.

En julio de 2012 se presentó solicitud ante la Conferencia Internacional de Autoridades de Privacidad y Protección de Datos para ser admitido como miembro pleno desde 2012. El 24 de octubre de 2012 fue aprobada dicha solicitud.

Con el fin de implementar mejoras, en septiembre de 2012 se crearon dos (2) grupos de trabajo, el Grupo de Hábeas Data y el de Investigaciones Administrativas, adscritos a la Dirección de Investigación de Protección de Datos personales, y se realizaron modificaciones a los procedimientos.

Con base en las funciones en materia de hábeas data financiero y anticipándose a los retos que conlleva la aplicación de la nueva ley, la Delegatura adelantó las siguientes actividades:

- Expedición de las instrucciones relativas a hábeas data financiero, mediante la Resolución No. 76434 del 4 de diciembre de 2012.
- Construcción de un Sistema Integral de Supervisión Inteligente basado en riesgos.

- Estudio de los requisitos técnicos y jurídicos que deberá tener el Registro Nacional de Bases de Datos, definido por la nueva ley como el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento.
- Apoyo al MCIT en la reglamentación del Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Divulgación de la nueva ley, mediante charlas de capacitación realizadas con universidades, cámaras de comercio y gremios.

Cuadro 12
Resumen plan de Acción
Grupo de seguridad y prevención

ACTIVIDAD	2012
Realizar actividades de control y vigilancia en materia de protección del consumidor	100,0%
Desarrollar programa de seguridad y prevención	100,0%
Elaborar estudios sectoriales o de evaluación de riesgos	133,3%
Elaboración documentos sobre riesgos a los que está expuesto el Consumidor Colombiano, con recomendaciones y advertencias	100,0%
Realizar diagnóstico de laboratorios de pruebas y trabajo en campo a nivel nacional	100%

Resumen plan de acción del Grupo de seguridad y prevención

Gracias a la expedición y entrada en vigencia del Estatuto del consumidor y la restructuración de la Entidad en 2011, se creó un grupo de funcionarios encargados especial y particularmente de velar por la salud y la seguridad de los consumidores, de esta forma la SIC está realizando la vigilancia del mercado. El nuevo grupo de seguridad y prevención se ocupa de evaluar la seguridad de productos de consumo, lo cual, permite detectar los peligros a los que está expuesto el consumidor, con el fin de tomar acciones que prevengan su ocurrencia o disminuyan la gravedad y la probabilidad de la lesión. En materia de prevención, una vez analizado el comportamiento de ciertos mercados, se han publicado recomendaciones y advertencias a la hora de utilizar un servicio o adquirir un producto:

- **Abril:** La Superintendencia de Industria y Comercio a propósito de las compras del Día de la Madre, recuerda los Derechos a los Consumidores.
- **Mayo:** Advertencias para no caer engaños vía telefónica.
- **Junio:** Recomendaciones antes de comprar paquetes turísticos o programas de viajes.
- **Julio:** Recomendaciones y advertencias para el consumidor en materia de vivienda y recomendaciones y advertencias para el consumidor en materia de juguetes.
- **Agosto:** Recomendaciones de los productos milagro.
- **Septiembre:** Recomendaciones para el día del amor y la amistad.
- **Octubre:** Utilización de máscaras.
- **Noviembre:** Recomendaciones y advertencias en materia de juguetería.

- **Diciembre:** Recomendaciones sobre juguetes que no tienen sistema de seguridad para acceder a las baterías.

Así mismo, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley 1480 de 2011, que faculta a la SIC para ordenar que se suspenda en forma inmediata y de manera preventiva la producción, o la comercialización del producto, al existir indicios graves de que un producto atenta contra la vida o la seguridad de los consumidores, la SIC, por primera vez en la historia del país, ordenó¹⁰ suspender inmediatamente la producción y comercialización de los “balones inflables para caminar” por riesgos potenciales contra la vida y la seguridad de los niños.

La medida preventiva decretada sobre el juego de entretenimiento, se fundamentó en los incidentes que fueron reportados en el país y la alerta internacional emitida por la organización U.S. Consumer Product Safety Commission- CPSC (Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de Estados Unidos), sucesos todos que permitieron concluir que el producto combina la existencia de diferentes riesgos para el consumidor relacionados con una potencial asfixia, lesiones por golpes, así como un posible ahogamiento por tratarse de una actividad recreativa relacionada con el agua.

De la misma forma, como se ordenó la suspensión de las esferas, hubo prohibición de comercialización en máscaras y cuatrimotos.

Cuadro 13
Resumen plan de Acción
Grupo de supervisión empresarial

ACTIVIDAD	2012
Realizar actividades de control y vigilancia en materia de protección del consumidor	131,8%
Establecer sala de monitoreo de medios	96,9%
Implementar programa para supervisión ligas de consumidores	100,0%

Es necesario destacar la creación de la una Sala de Medios que permite realizar el monitoreo de los medios de comunicación nacionales y extranjeros.

La supervisión a medios extranjeros integra la vigilancia permanente de las redes de alerta implementadas alrededor del mundo, las cuales, reportan productos que luego de haber sido sometidos a análisis en algún país han sido considerados como inseguros para la integridad de los consumidores. De igual manera, son revisados de forma permanente los periódicos extranjeros en la búsqueda de información que sea de utilidad a las investigaciones administrativas que adelanta la Delegatura de Protección al consumidor.

Así, se pretende que los productos que han sido retirados de otros mercados por ser considerados inseguros, no sean comercializados en el mercado colombiano, sin que para ello sea necesario que se concrete en un daño a los consumidores.

¹⁰Mediante Resolución 47629 de 2012 publicada en el Diario Oficial No. 48516 del 8 de agosto de 2012.

Respecto a los medios nacionales, la supervisión se realiza en cuanto a la información y publicidad que aparece en los medios escritos y audiovisuales. Los medios escritos son analizados de forma permanente, en particular los periódicos nacionales y locales como ADN y Publimetro. Dentro de los medios audiovisuales se ha comenzado por revisar los canales: RCN, Caracol y Citytv, en las franjas consideradas de alta audiencia, observando la frecuencia con la que se registra una misma propaganda y el mensaje que transmiten los comerciales.

En este punto se hace una revisión de los requisitos esenciales de la información que suministran los anunciantes y que de no estar presente fomenta la inducción a error de los consumidores. Se destaca que la revisión comprende la publicidad referida a productos, promociones, conciertos y demás información que es de interés para los consumidores.

3.3 OBJETIVO ESTRATEGICO: ATENDER LAS DEMANDAS PRESENTADAS EN DESARROLLO DE LAS FUNCIONES JURISDICCIONALES

Cuadro 14
Resumen plan de Acción
Trámites Jurisdiccionales – Protección al consumidor

ACTIVIDAD	2012
Atender demandas en materia de protección del consumidor jurisdiccional	89,1%
Atender denuncias por incumplimiento a sentencias proferidas en materia de protección al consumidor jurisdiccional	100,0%
Atender solicitudes de concesión de recursos de apelación en materia de protección al consumidor jurisdiccional	85,6%
Atender sentencias tribunal o juzgados	N.A.
Desarrollar un programa de soluciones jurisdiccionales en materia de protección al consumidor	107,3%
Desarrollar el Banco de peritos para atender trámite de demandas de protección del consumidor jurisdiccional	100,0%

Durante el 2012 se radicaron 34.550 demandas en desarrollo de las facultades otorgadas a la SIC en materia jurisdiccional de protección del consumidor, lo que significa un aumento del 208,98% frente a las recibidas en el 2011 que fueron 11.182.

Del número de demandas radicadas durante la vigencia 2012, se admitieron 20.288 de las cuales se atendieron 17.979, lo que genera un aumento del 96.08% frente a las 9.169 atendidas en 2011.

Así mismo, se recibieron 111 apelaciones de las cuales se atendieron 109 y se aplicaron multas por incumplimiento a las órdenes impartidas por valor de \$3.157,9 millones (270 casos).

En materia de competencia desleal jurisdiccional se recibieron 113 demandas que representan un crecimiento del 34,52%. Se evacuaron 155 demandas, emitiendo 102 sentencias.

La atención de medidas cautelares aumento en un 122,73%, pasando de 44 en 2011 a 98 en la vigencia 2012, de las cuales se atendieron 101 casos.

De igual forma, la Superintendencia de Industria y Comercio, en desarrollo de la política institucional orientada principalmente a la reducción de tiempos de respuesta y a otorgar a los usuarios externos una atención efectiva de sus solicitudes, implementó desde el mes de febrero del 2012 y como medida permanente, que las peticiones de medidas cautelares en las que exista un peligro grave e inminente, formuladas en los procesos jurisdiccionales de competencia desleal, se resuelvan en todos los casos antes de que se cumplan 24 horas desde el momento de su radicación.

En la decisión los procesos de competencia desleal se ha generado una significativa eficiencia, no solo por el incremento en el número de sentencias proferidas en el último año, sino especialmente por la reducción en el tiempo promedio de duración de los procesos que ha pasado de 53.14 semanas (13.5 meses) a 32.36 semanas (8 meses) en promedio.

Cuadro 15
Resumen plan de Acción
Trámites Jurisdiccionales – Competencia Desleal

ACTIVIDAD	2012
Atender trámite de admisión de demandas en materia de competencia desleal jurisdiccional	93,9%
Atender demandas de competencia desleal jurisdiccional que tiene fecha de radicación anterior al 2011-01-01 (procesos abreviados)	97,5%
Atender demandas de competencia desleal jurisdiccional que tiene fecha de radicación a partir del 2011-01-01 (procesos verbales)	118,9%
Atender trámites de incidentes de liquidación de perjuicios	79,4%
Atender solicitudes de Medidas Cautelares sin demanda	90,9%
Atender solicitudes de Diligencias Preliminares de Comprobación	113,9%
Atender solicitudes de concesión de recursos	113,6%

Así mismo, es importante destacar, y tras la entrada en vigencia del Estatuto del Consumidor el 12 de abril de 2012, la Superintendencia de Industria y Comercio creó mediante la resolución 21497 del 13 de abril de 2012 el punto de soluciones al

consumidor. Dentro de las funciones atribuidas a este Grupo de Trabajo adscrito a la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, se destacan las de “Localizar y contactar por el medio más expedito al demandado para efectos informarle sobre los beneficios y bondades del arreglo directo, o bien ponerlo en contacto con el demandante en aras de facilitar o propender por una solución directa entre las partes integrantes del litigio”, así como la de “Controlar el término que se otorgue a las partes del para lograr una solución directa de sus diferencias.”.

Ha sido en desarrollo de estas funciones de acercamiento y facilitación, que el Punto de Soluciones al Consumidor ha logrado llevar a feliz término para los consumidores un total de 8.133 casos en lo corrido del 2012, así:

MES	NUMERO DE CASOS SOLUCIONADOS
MAYO	669
JUNIO	1005
JULIO	1132
AGOSTO	1285
SEPTIEMBRE	1281
OCTUBRE	1118
NOVIEMBRE	904
DICIEMBRE	670
TOTAL	8133

3.4 OBJETIVO ESTRATÉGICO: APLICAR LAS NORMAS SOBRE LA LIBRE COMPETENCIA

En buena medida, parte importante de estos resultados se ha logrado gracias a la incorporación de las TIC en el proceso de facilitación y acercamiento entre consumidores y productores o productores. En efecto, al integrar al Punto de Soluciones al Consumidor la solución tecnológica, se logró la realización de audiencias virtuales de facilitación, en las que pudieron participar simultáneamente consumidores y comerciantes ubicados en distintas ciudades del país.

En adición, el desarrollo del aplicativo denominado Casillero Virtual, contribuyó al éxito del Punto de Soluciones al Consumidor, pues esta herramienta permite a los fabricantes, proveedores y comercializadores de bienes y servicios, así como a los usuarios en general, conocer los reclamos jurisdiccionales que los consumidores promuevan ante la entidad y en adición, constituye un canal ágil y expedito de comunicación con la SIC, que le permite a sus usuarios una interacción eficiente con apoyo en las TIC.

Se tiene, entonces, que el Casillero Virtual brinda a sus usuarios la oportunidad de contar con un término de 5 días, previo a la iniciación por parte de la SIC del trámite jurisdiccional correspondiente, para buscar un acercamiento con el reclamante, siempre en procura de una pronta solución que podrá ser el resultado del arreglo directo o cualquier otro mecanismo orientado a la satisfacción de las pretensiones del consumidor.

Integraciones empresariales

El ritmo de crecimiento en la evaluación de las integraciones empresariales, realizada por la SIC es concordante con el crecimiento económico del país y los altos niveles de inversión extranjera. Así, mientras el PIB ha pasado de niveles de 1.7 en el año 2009 a 5.9 en el año 2011 y 2.1% en el tercer trimestre del 2012, las integraciones analizadas en la SIC han mostrado un gran crecimiento, en 2009 se dio concepto sobre 78 integraciones, 131 en el 2011 y en el 2012 un total de 159 pronunciamientos.

Vale la pena anotar, que con la expedición la Ley 1340 de 2009 se estableció un nuevo procedimiento para información en el cual se clarifica la obligación de informar aquellos negocios que implicaran una integración empresarial entre compañías dedicadas a la misma actividad económica (integraciones horizontales) o que tuvieran relación con la misma cadena de valor (integraciones verticales) y superaran umbrales fijados por la autoridad de competencia, con una cuota de mercado superior al 20%.

Al igual que en años anteriores, las notificaciones son las más representativas, con el 74% del total. El número significativo de integraciones autorizadas también es un reflejo del compromiso que tiene la Entidad de resolver con prontitud las solicitudes de integración, las cuales, en promedio redujeron sus tiempos de trámite pasando de 79.8 días en promedio en el año 2011 a 2 meses para una pre evaluación y 3 días para una notificación.

Desde el primero de abril de 2012 todos los trámites de integraciones empresariales, pre-evaluaciones y notificaciones, así como aquellos relacionados con la facultad de abogacía de la competencia, pueden ser realizados a través de la página web de la SIC.

La Abogacía de la competencia y la actividad regulatoria en Colombia.

En desarrollo del artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, la Superintendencia quedó facultada para emitir un concepto previo sobre los proyectos de regulación estatal que puedan tener incidencia sobre la libre competencia. Este concepto no es vinculante, sin embargo si la autoridad respectiva se apartara de dicho concepto, la misma deberá manifestar de manera expresa dentro de las consideraciones de la decisión los motivos por los cuales se aparta. Los conceptos emitidos por abogacía de la competencia se han concentrado en los sectores de telecomunicaciones y energía principalmente.

Así pues, durante el 2012 se tramitaron 17 conceptos de abogacía de la competencia con un periodo promedio de atención de 2,2 semanas. A continuación el resumen del plan de acción del grupo de integraciones empresariales:

Cuadro 16
Resumen plan de Acción
Integraciones Empresariales

ACTIVIDAD	PRODUCTO	META 2012	2012
Atender solicitudes de integraciones económicas	Atención solicitudes de integraciones económicas	5	196,3%
	Atención Notificaciones integraciones (Incluye requerimientos)	3	110,6%
	Atención recursos	8	150,0%
Evaluar conceptos abogacía de la competencia	Conceptos abogacía de la competencia	4	128,7%
Atender derechos de petición en materia de integraciones empresariales	Atención de derechos de petición	3	153,2%
Realizar estudios económicos	Realizar dos (2) estudios de mercados en el sector financiero que no hayan tenido denuncias ante la SIC por presuntas violaciones a disposiciones de protección de la competencia	2	100,0%
	Realización de seis (6) estudios de sectores estableciendo el ordenamiento jurídico, funcionamiento y rasgos competitivos y anticompetitivos y recomendaciones de mejoramiento.	6	100,0%

Prácticas comerciales restrictivas

Durante la vigencia 2012, se iniciaron de oficio 6 averiguaciones preliminares y se recibieron 801 denuncias. Después de adelantada la averiguación preliminar de las denuncias se archivaron 552 casos por no mérito y se ordenó la apertura de investigación en 18 casos.

Como resultado de la investigación adelantada, en 7 casos se ordenó el archivo de la investigación y en 6 casos se aplicaron multas por violación a normas de protección de la competencia, por un valor de \$9.715.2 millones.

A continuación el resumen del plan de acción del grupo de protección de la competencia, donde obtuvo un puntaje de 196,3%:

Cuadro 17
Resumen plan de Acción
Prácticas Comerciales Restrictivas

ACTIVIDAD	LOGRO 2012
Atender trámites por presuntas violaciones a las normas de prácticas comerciales restrictivas y competencia desleal administrativa	205,9%
Atender derechos de petición en materia de protección de la competencia	111,8%
Desarrollar programa en materia de colusión	100,0%
Desarrollar programa en materia de Delación	90,0%
Desarrollar programa de divulgación internacional	100,0%

3.5 OBJETIVO MISIONAL: PROPICIAR LA ADECUADA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS, CUYA ADMINISTRACIÓN LA HAYA SIDO DELEGADA A LAS CÁMARAS DE COMERCIO

Durante la vigencia 2012 se atendieron 162 denuncias contra las cámaras de comercio, esto es 17 denuncias adicionales frente a lo observado en el año anterior, lo cual representó un crecimiento del 11.7%. Se atendieron 14 solicitudes de reformas a los reglamentos internos; se presentaron 190 apelaciones contra actos expedidos por las cámaras de comercio de las cuales se atendieron 182. Así mismo se evaluaron 513 reportes presentados por las cámaras de comercio a través del sistema de control y vigilancia de las cámaras de comercio, lo que representa un incremento del 38.3% al compararlo con los 371 revisados en 2011.

Se realizaron 20 visitas de control y vigilancia a las Cámaras de Comercio de Girardot, Facatativá, Tunja, Barranquilla (2), Pie de Monte Araucano, Magangue, Arauca, Montería, Buga, Armenia, Bogotá, Quibdó, Choco, Amazonas, Villavicencio, Sincelejo, entre otras, las cuales tuvieron como finalidad verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a estas instituciones.

En el mismo sentido, la Dirección de Cámaras de Comercio, expidió las siguientes circulares externas que modificaron la circular única de la SIC en su título VIII e impartieron instrucciones – cámaras de comercio:

- Circular No. 1 del 5 de enero de 2012: Modifica el literal g) numeral 2.1.2.1. – Encuesta de Evaluación Anual de Cámaras de Comercio.
- Circular No. 8 del 27 de febrero de 2012: Instrucción para cumplir el artículo 166 del Decreto Ley 019 de 2012 – Registro Único Empresarial y Social – RUES.
- Circular No. 9 del 27 de febrero de 2012: Criterios para remitir a la SIC las solicitudes de inscripción en el registro mercantil las operaciones de fusión, escisión, consolidación y control empresarial.
- Circular No. 10 del 28 de febrero de 2012: Corrige numeral 1.12.12 de la Circular Única – Actualización anual del Registro Nacional de Turismo.

- Circular No. 12 del 20 de junio de 2012: Modifica la Circular Única en aspectos referentes a los registros públicos que asumieron las Cámaras en virtud del artículo 166 del Decreto Ley 019 de 2012 y traslado de domicilio de las sociedades.
- Circular No. 19 del 31 de agosto de 2012: Regula la integración e implementación del Registro Único Empresarial y Social – RUES de que trata el artículo 166 del Decreto ley 019 de 2012.
- Circular No. 20 del 3 de septiembre de 2012: Modifica el numeral 1.2. de la Circular Única – Imparte instrucciones a las Cámaras de Comercio sobre función de llevar el Registro Único de Proponentes, su inscripción, renovación, actualización o modificación y cancelación.

3.6 OBJETIVO ESTRATÉGICO: DESARROLLO ADMINISTRATIVO COMO SOPORTE PARA EL ADECUADO CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES INSTITUCIONALES

Este objetivo se encuentra alineado con una serie de acciones a saber:

3.6.1 Mejoramiento de la cultura organizacional: La Entidad cuenta con un programa de capacitación y bienestar que logró un cumplimiento del 100% y 96% respectivamente al finalizar la vigencia del 2012. Dentro de las actividades de bienestar se realizaron clases de taichí, rumba aeróbicos y yoga, entre otros. Así mismo, se celebraron eventos como Halloween de niños, día del hombre, de la mujer, de la secretaria. De igual forma se celebraron los quinquenios, en los que se reconoció a los funcionarios que cumplieron 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de servicio en la Entidad. Con el fin de fortalecer los programas de bienestar, se realizó una encuesta de calidad de vida a los funcionarios de la entidad, la cual tiene como objetivo conocer las necesidades y expectativas de los mismos, de acuerdo con los resultados se han realizado actividades de bienestar y buen vivir (pausa activa torneo Ping Pong, reto del gorila, celebración de amor y amistad), todo con el fin de mejorar el sentido de pertenencia a la Entidad.

De igual forma, la Entidad está enfocando su programa de fortalecimiento organizacional en "Depende de Nosotros", como modelo de gestión de talento humano en el que se resaltan como protagonistas: Gestión del Talento Humano, Funcionarios, Líderes.

En materia de capacitación, durante todo el año 2012 se llevaron a cabo una serie de capacitaciones en diferentes temas, algunos de los cuales fueron en contratación, actualización del código contencioso administrativo, protocolo de Madrid, capacitación a auditores, aspectos judiciales, normas internacionales de contabilidad. Adicionalmente la entidad tiene un protocolo para la inducción y la re inducción de funcionarios.

En aspectos relacionados con la capacitación a funcionarios en una segunda lengua (inglés), la entidad ha clasificado al total de los funcionarios en los niveles básico, intermedio y avanzado. A finales del año 2012 20 funcionarios se encontraban participando en la capacitación del idioma inglés.

3.6.2 Certificación Sistema de Gestión: En términos del sistema integral de gestión institucional, el principal logro en este frente, fue la certificación del mismo (SIGI), el cual

está compuesto por tres sistemas de gestión según las normas de calidad NTC ISO 9001:2008 y NTC GP1000:2009, la norma de Gestión Ambiental NTC ISO 14001:2004, y la norma de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

Dicha certificación fue alcanzada luego de realizar revisiones minuciosas para verificar el grado de implementación de las normas mencionadas a través de: a) Auditorías internas realizadas bajo el liderazgo de un contratista y con el apoyo de 18 funcionarios formados como auditores internos integrales, b) Una visita de integralidad realizada por el ente certificador SGS quien constató que efectivamente la documentación del SIGI estaba apropiada frente al cumplimiento normativo, c) Una auditoria de pre certificación que dejó hallazgos para el fortalecimiento del SIGI antes de la visita de certificación, d) Una auditoria de certificación dividida en dos fases, cuyo informe final concluyó recomendar a la SIC para la certificación en las 4 normas mencionadas.

3.6.3 Democratización de la administración pública: De igual forma, con miras a promover una gestión administrativa que tenga como ejes fundamentales el trabajo en equipo, la comunicación organizacional y la responsabilidad social corporativa y dentro de los compromisos establecidos con el plan estratégico de gestión administrativa, la SIC al finalizar el 2012 cumplió al 100% con la meta establecida de automatizar total y/o parcialmente los siguientes trámites: i) Concesión título de patente de invención, ii) Concesión título de patente de modelo de utilidad, iii) Registro de Esquema de Trazado de Circuitos Integrados, iv) Denuncias por presunto incumplimiento a las normas que regulan las Cámaras de Comercio y v) Registro de diseño industrial.

Así mismo, en el mes de Agosto la SIC implementó la encuesta de satisfacción al cliente, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes institucionales en relación con los servicios y trámites que adelanta la entidad. Una de las conclusiones de dicha encuesta es que la calificación de los usuarios sobre el servicio prestado en promedio, es de 7.6 sobre 10, lo que demuestra un avance en el indicador que para el año anterior fue de 5.9. La encuesta puede ser consultada a través de la página web de la Entidad (<http://www.sic.gov.co/es/nivel-de-satisfaccion-del-cliente>).

Adicionalmente, la SIC realizó un estudio de satisfacción al cliente in situ, con el fin de medir la satisfacción de los clientes que son atendidos en los puntos de atención a nivel nacional y tomar las medidas necesarias para corregir las inconformidades que arrojó el estudio.

En complemento, la Entidad realizó informes semestrales sobre quejas, reclamos y sugerencias que pueden ser consultados en la página web de la entidad a través del link <http://www.sic.gov.co/es/quejas-atencion-al-ciudadano>.

En lo que a la estrategia de racionalización de trámites se refiere, la SIC abordó para el 2012, catorce (14) compromisos que fueron cumplidos al 100%, dentro de los que se encontraba la expedición de decretos, circulares y normas en materia de Competencia, Propiedad Industrial, Cámaras de Comercio, junto con la automatización parcial de algunos trámites prestados por la Entidad.

Finalmente, de conformidad con el manual 3.0 de la estrategia de gobierno en línea, se efectuó la Identificación de los requerimientos a cumplir para el año 2012, como nivel

inicial y con base en dicha información se elaboró el plan de trabajo donde se detallaron las actividades a desarrollar, áreas responsables y fechas de entrega para el cabal cumplimiento de cada uno de los criterios relacionados correspondientes al Nivel Inicial.

Conforme a lo anterior, se garantizó el inicio del sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) y se han realizado las actividades de actualización de los contenidos publicados en el portal. De igual forma se tienen avances importantes en temas referentes a virtualización de trámites, cero papel, mejoramiento del sistema de trámites de la Entidad y el proyecto visibilidad al 100%.

3.6.4 Moralización y transparencia: La SIC realizó durante la vigencia 2012 acciones concretas, dentro de las que se pueden destacar en primer lugar la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas al ciudadano, el día 25 de octubre, para la cual fue dispuesto al público en general un informe de gestión para el periodo comprendido entre septiembre del 2011 a agosto del 2012, dicho informe se encuentra publicado en la página web de la entidad (<http://www.sic.gov.co/es/audiencia-publica;jsessionid=73CkAe6uTPc9-jFs5Hae3ewx.undefined>). La audiencia fue el espacio propicio para informar al ciudadano la gestión de la entidad y permitirle que interactuara con los directivos de la institución, garantizando la oportunidad en la respuesta a las inquietudes del público.

En segundo lugar, en la vigencia 2012 se presentó una ejecución de compromisos en el presupuesto de funcionamiento del 97.5% y en el presupuesto de inversión del 97.0%, para una ejecución presupuestal total del 97.4%. Así mismo se logró pagar el 90.3% de los compromisos adquiridos durante la vigencia. Es importante anotar que para el cálculo de la ejecución no se tuvo en cuenta el rubro de Conceptos Previos del DGPPN previstos en el presupuesto de funcionamiento, por valor de a \$3.599,96 millones.

Se resalta adicionalmente el crecimiento del presupuesto de inversión (21%), dada la incorporación durante la vigencia de \$1.992 millones y \$500 millones provenientes de los convenios suscritos con el Fondo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (FONTIC) y el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, respectivamente. Así mismo mediante el Decreto 2260 de 2012 se adicionaron \$288 millones de pesos al presupuesto del proyecto de inversión "Fortalecimiento de la autoridad nacional de competencia".

Finalmente en materia de prevención de acciones disciplinarias fueron adelantadas una serie de capacitaciones con el fin de concientizar a los funcionarios de la SIC en el actuar de los servidores públicos y el funcionamiento del control interno. Así mismo, se dio cumplimiento al plan de auditorías integrales previstas para la evaluación del Sistema de Control Interno Institucional.