

Bogotá D.C.

Doctor
JUAN CARLOS RIVERA PEÑA
Secretario General
Comisión Segunda Constitucional Permanente
CÁMARA DE REPRESENTANTES
CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA
debates.comisionsegunda@camara.gov.co
comision.segunda@camara.gov.co

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	
RADICACION: 22-412244- -2-0	FECHA: 2022-10-19 15:11:21
DEPENDENCIA: 10 OFICINA	EVENTO: SIN EVENTO
ASESORA JURÍDICA	FOLIOS: 5
TRAMITE: 309 DEREPELICI	
ACTUACION: 440 RESPUESTA	

Asunto: Respuesta a su comunicación de referencia "*Proposición No. 26 (05 de octubre /22), Debate de Control Político, Situación del Turismo y la Inseguridad en la ciudad de Cartagena*", recibida en la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** con el número de radicado 22-412244

Respetado Doctor:

En atención al radicado que se indica en el asunto, por medio del cual el **MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO** solicita a esta Superintendencia dar respuesta a la pregunta 12 del cuestionario formulado para el debate de control político relacionado con la situación del turismo y la inseguridad en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias, nos permitimos dar respuesta en el marco de nuestras competencias, como se indica a continuación:

Pregunta:

"12. ¿Qué apoyo le ha prestado el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a la ciudad de Cartagena de Indias encaminado realizar [sic] capacitaciones relacionadas con la Ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) frente a los diferentes actores del turismo en Cartagena?"

Respuesta:

Con el objetivo de pronunciarnos frente a la pregunta en cita, de manera atenta nos permitimos informar que, en cumplimiento del artículo 75¹ de la Ley 1480 de 2011, la Red Nacional de Protección al Consumidor (en adelante **RNPC**) de esta Superintendencia ha realizado esfuerzos para que la población y visitantes del Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias se apropien de los derechos y deberes que conciernen al régimen de protección al consumidor.

¹ De acuerdo con el inciso tercero del artículo 75 de la Ley 1480 de 2011, la Red Nacional de Protección al Consumidor está "encargada de difundir y apoyar el cumplimiento de los derechos de los consumidores en todas las regiones del país, recibir y dar traslado a la autoridad competente de todas las reclamaciones administrativas que en materia de protección al consumidor se presenten y brindar apoyo y asesoría a las alcaldías municipales para el cumplimiento adecuado de las funciones a ellos otorgadas por [dicha norma]".



Así las cosas, durante los años 2021 y 2022 se realizaron actividades de prevención con el firme propósito de poner en conocimiento a los actores de la relación de consumo de servicios turísticos, los derechos y deberes que les asisten. En concreto, para dicho periodo se realizaron mil seiscientas treinta y un (1631) visitas de divulgación.

Igualmente, esta Superintendencia ha realizado veintidós mil trescientas noventa y cinco (22.395) atenciones u orientaciones a consumidores insatisfechos, de las cuales siete mil trescientas setenta y nueve (7.379) se encuentran relacionadas con la prestación de servicios turísticos, garantías, calidad, cobertura del servicio, facturación y saldos.

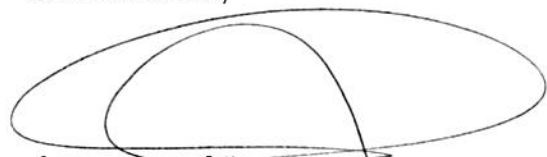
En cuanto a las capacitaciones dirigidas a los diferentes actores de la sociedad de consumo en dicho Distrito, durante los años 2021 y 2022 se realizaron trescientas tres (303) jornadas de capacitaciones sobre temáticas específicas de la Ley 1480 de 2011, en el marco de los programas misionales de la **RNPC**; de las cuales destacamos las que hacen referencia a la garantía, derecho de retracto, información, publicidad engañosa, protección contractual y prestación de servicios.

En el desarrollo de las actividades preventivas logramos impactar con visitas de divulgación y difusión a los consumidores en zonas de alto impacto como lo son, el Centro Histórico, Ciudad Amurallada, Santuario de San Pedro, Plaza Santo Domingo, Plaza Aduanas, Castillo de San Felipe, Barú, Playas de Castillo Grande, Boca Grande, Sector Getsemaní, Muelle de la Bodeguita y Muelle Informal de Embarcaciones. Durante estos ejercicios se socializan aspectos relevantes relacionados con el régimen de protección al consumidor, como lo son: generalidades de la Ley 1480 de 2011; instrucciones dictas por esta Superintendencia sobre la materia; la forma adecuada de presentar las reclamaciones; los canales de atención dispuestos para atender las peticiones, quejas y reclamos; además de realizar la difusión de los servicios prestados por los programas de la **RNPC**.

De acuerdo con lo anterior, nos permitimos adjuntar tres (3) documentos donde se soporta la información estadística antes detallada.

En los anteriores términos, damos respuesta a la pregunta trasladada y, de igual manera, quedamos atentos a resolver cualquier otra duda que se presente en relación con el particular.

Cordialmente,



ÁLVARO YÁÑEZ RUEDA
JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Ana García/ Juan Barrera/ Oscar González
Revisó: Héctor Barragán
Aprobó: Álvaro Yáñez

Dashboard General

Total Atenciones

22.395 

Descargar imagen

Descargar PDF

Ver Tabla

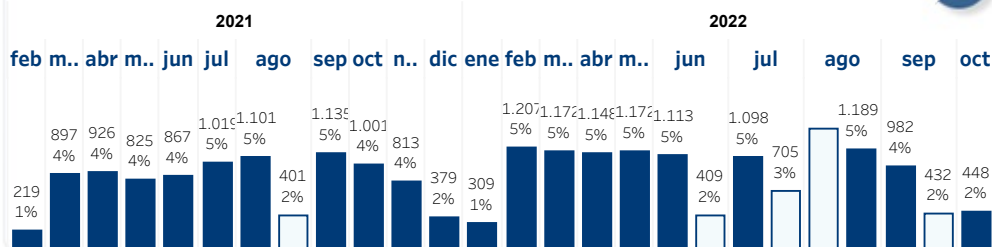
CASAS REGIONALES

19.020 (84,9%)

RUTAS

3.375 (15,1%)

Atenciones por Meses



1 PRESENCIAL 18.278 (82%)

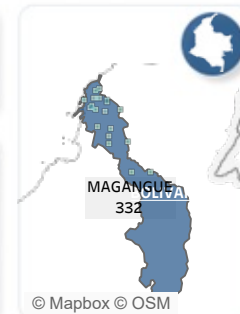
2 VIRTUAL 4.117 (18%)

T. Sexo

1 Mujer 12.359 (55%)

2 Hombre 10.022 (45%)

3 No Indica 14 (0%)



Top por Entidades

1	SIC 7.379 (33%)
2	SUPERSERVICIOS 5.938 (27%)
3	SUPERSALUD 4.646 (21%)
4	SIC COMUNICACIONES 3.083 (14%)
5	SUPERFINANCIERA 521 (2%)
6	SUPERTRANSPORTE 425 (2%)
7	ENTIDADES NO SIC 348 (2%)
8	SUPERSOLIDARIA 46 (0%)
9	SUPERVIGILANCIA 8 (0%)
10	INVIMA 1 (0%)

Top por Unidades

1	CR CARTAGENA 19.020 (85%)
2	RUTA1 1.822 (8%)
3	RUTA3 1.152 (5%)
4	RUTA4 401 (2%)

Top por Temas

1	Prestación del Servicio	5.946 (26,6%)
2	Atención en Salud	3.334 (14,9%)
3	Garantías	2.640 (11,8%)
4	Calidad, Idoneidad y seguridad	1.654 (7,4%)
5	Temas Administrativos	1.312 (5,9%)
6	Calidad / Cobertura del Servicio	1.256 (5,6%)
7	Protección de Datos Personales	1.245 (5,6%)
8	Facturación / Saldos	621 (2,8%)
9	Servicios Financieros	560 (2,5%)
10	Atención al Usuario	558 (2,5%)

Top por Empresas

1	CONSULTA GENERAL 16.868 (75%)
2	AFINIA CARIBE MAR SA ESP 1.409 (6%)
3	CLARO COLOMBIA 349 (2%)
4	ENTIDADES NO SIC 345 (2%)
5	SURTIGAS SA ESP 247 (1%)
6	EPS MUTUAL SER 246 (1%)
7	TIGO - UNE 222 (1%)
8	MOVISTAR TELECOMUNICACIONES 172 (1%)
9	AGUAS DE CARTAGENA SA ESP 168 (1%)
10	CARIBEMAR DE LA COSTA S.A.S. ESP 167 (1%)
11	NUEVA EPS 146 (1%)
12	EPS COOSALUD 133 (1%)
13	SUPERTIENDAS OLIMPICA 73 (0%)
14	SALUD TOTAL S.A. EPS. 67 (0%)
15	DATA CREDITOS 62 (0%)

Top por Estrato

1	No indica 16.321 (73%)
2	3. Medio-Bajo 2.546 (11%)
3	4. Medio 1.589 (7%)
4	2. Bajo 1.504 (7%)
5	1. Bajo-Bajo 363 (2%)
6	5. Medio-Alto 48 (0%)
7	6. Alto 24 (0%)

Top en Servicios

1	ORIENTACIONES 22.247 (99%)
2	ARREGLO DIRECTO 79 (0%)
3	CASO ANTERIOR 29 (0%)
4	PQRSD 22 (0%)
5	DEMANDA 13 (0%)
6	SIC FACILITA 5 (0%)

Top Población

1	Ninguna 21.693 (97%)
2	Adulto mayor 587 (3%)
3	Desplazado 73 (0%)
4	Madre cabeza de familia 23 (0%)
5	Victima de conflicto armado 8 (0%)
6	Pobl. Damnificada de Venez. 4 (0%)
7	Niño/Niña/Adolescente 3 (0%)

Top en Edades

1	41 a 59 9.073 (41%)
2	26 a 40 8.494 (38%)
3	60 a 80 3.287 (15%)
4	19 a 25 1.430 (6%)
5	Mayor de 81 61 (0%)
6	1 a 18 50 (0%)

Top en Estudios

1	Bachiller 8.925 (40%)
2	Ninguna 7.102 (32%)
3	Profesional 2.279 (10%)
4	Primaria 1.656 (7%)
5	Técnico 1.602 (7%)
6	Tecnólogo 661 (3%)
7	Posgrado 170 (1%)

Top por Condición

1	Ninguna 22.282 (99%)
2	Física 44 (0%)
3	Visual 36 (0%)
4	Lenguaje 20 (0%)
5	Auditiva 12 (0%)
6	Cognitiva 1 (0%)

CAPACITACIONES POR DEPARTAMENTO

		2021		2022		Total general	
Tema		JORNADAS DE CAPACITACION	AFORO	JORNADAS DE CAPACITACION	AFORO	JORNADAS DE CAPACITACION	AFORO
BOLIVAR	Generalidades Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011	23	127	53	386	76	513
	Régimen de las Garantías	24	150	39	304	63	454
	Generalidades de la RNPC	31	310	26	190	57	500
	Generalidades SIC	20	225	6	37	26	262
	Derecho de Retracto	3	33	15	127	18	160
	Facultades administrativas de las Alcaldías en protección al consumidor	2	20	15	142	17	162
	Régimen de la información y publicidad engañosa	9	75	5	34	14	109
	Comercio Electrónico	9	74	3	12	12	86
	Protección contractual	6	60	1	7	7	67
	Derechos y Deberes de la Ley 1480 de 2011	1	6	5	23	6	29
	Sector Turismo			5	39	5	39
	Prestación de un servicio que supone la entrega de un bien	2	30			2	30
Total general		130	1.110	173	1.301	303	2.411



[Descargar imagen](#)
[Descargar PDF](#)
[Ver Tabla](#)

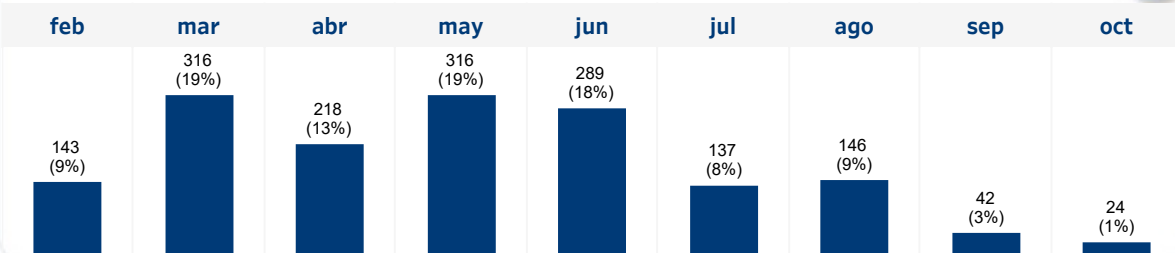
DASHBOARD GENERAL DE EPPA

(Estrategia de Promoción, Prevención y Articulación)

Visitas de Divulgacion 1.631

Visitas por Meses

EPPA - CR

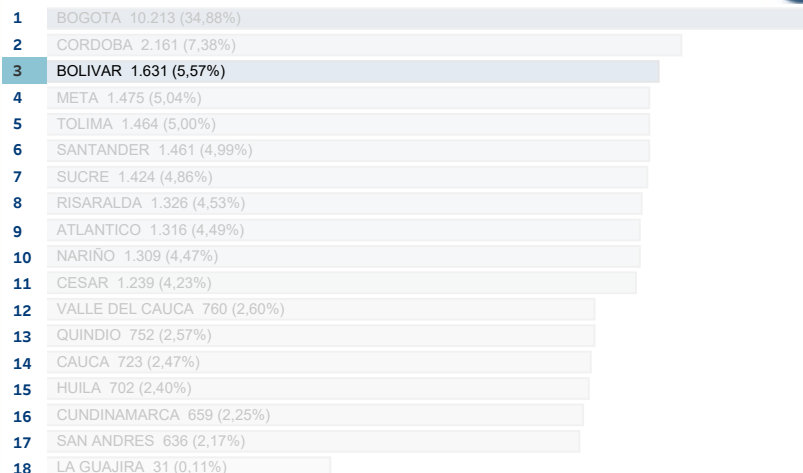


Visitas por Genero



- MUJERES 977 (59,9%)
- HOMBRES 654 (40,1%)

Top por Departamentos



Visitas por Tipo de Comercio



- COMERCIO INFORMAL 1.103 (67,63%)
- COMERCIO FORMAL 528 (32,37%)

Geolocalizacion de las Visitas



© Mapbox © OSM

Top por Tipo de Actividad

