



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

1. IDENTIFICACION

Entidad	102 Personería Distrital
Proyecto	697 Defensa del consumidor
Versión	32 del 21-ENERO-2016

Banco	BDPP-ACEP (ADMINISTRACION CENTRAL Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS)
Estado	INSCRITO el 07-Junio-2012, REGISTRADO el 11-Julio-2012
Tipo de proyecto	Capacitación Desarrollo y fortalecimiento institucional Servicios
Etapas del proyecto	Preinversión - Prefactibilidad

2. CLASIFICACION EN LA ESTRUCTURA DEL PLAN DE DESARROLLO

Plan de Desarrollo	4 Bogotá Humana
Eje estratégico	03 Una Bogotá que defiende y fortalece lo público
Programa	26 Transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la Ley se reitera que por la naturaleza de su cargo a los personeros distritales y municipales les corresponde desempeñarse como Ministerio Público, la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas. Para ello se le asigna las funciones contenidas en la Ley 136 de 1994, modificada por la Ley 1551 de 2012, de las que, para efectos de este proyecto.

4. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA O NECESIDAD

La obligación esencial de toda autoridad pública es cumplir el objeto y las funciones que le fijan la Constitución y la Ley; de ello depende la preservación de la institucionalidad y del orden social y democrático que prevé el diseño Constitucional y, por ende, su legitimidad.

En este sentido, a la Personería de Bogotá D.C, se le han atribuido responsabilidades y funciones en materia de protección de los derechos de los consumidores respecto a las cuales no se les ha dado la prioridad y relevancia que les corresponde.

Sin desconocer en medida alguna la importancia y trascendencia de la labores desarrolladas por la Personería en materia de protección y promoción de los derechos humanos en ámbitos inscritos en el contexto del conflicto armado que sufre el país, conflicto de entraña principalmente rural y vinculado claramente a la tierra; es también responsabilidad de la Personería Distrital prestar atención a otras tensiones sociales, tales como las del ámbito del consumo que involucran situaciones de desigualdad, abuso, engaño e indebida afectación de la dignidad, de los intereses económicos y de los derechos de los consumidores.

Bogotá D.C. es un contexto urbano en el que la población accede a los bienes y servicios necesarios para su subsistencia y bienestar esencialmente como consumidores y usuarios.

En las ciudades se concretan los mayores desarrollos del sistema capitalista, entre ellos el del implacable consumo masivo de bienes y servicios, con los riesgos que ello involucra y el alto grado de impacto que pueden tener los eventos adversos o dañinos que puedan suceder.

En ciudades como Bogotá D.C. los consumidores se encuentran sobre-expuestos a los mensajes de los medios de comunicación masiva y de las distintas formas de difusión publicitaria, dirigida a inducir decisiones de consumo y comportamientos económicos, en veces sobre supuestos de información incompleta que induce a error e incluso, algunas veces, intencionadamente engañosos.

En Bogotá D.C. los centros comerciales se multiplican y se constituyen cada vez más -en todos los niveles socioeconómicos- en espacios de la vida social y económica marcada por las actividades y tendencias atávicas del consumo. Igualmente, es constante la ampliación de la cobertura y el mejoramiento de la calidad del acceso a medios de mercadeo electrónico a los que, cada vez más, se trasladan los escenarios de consumo de distintos sectores de la población.

Estos contextos urbanos resultan agresivos para el ciudadano desplazado, transportado de su mundo rural e insertado de golpe en las márgenes de una ciudad con todos sus desaforados entornos de consumo e información, que crean ilusiones de bienestar inalcanzables para quienes no están insertados adecuadamente en la cadena económica y productiva; generando, en ocasiones, conductas delincuenciales en población que se ve privada del acceso a los mitificados bienes y servicios del bienestar, como ha sido reiterado en el caso de los teléfonos celulares y las zapatillas deportivas de marca

El consumo interno de Bogotá es un mercado en expansión y las posibilidades de abuso y vulneración de derechos



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad	102 Personería Distrital
Proyecto	697 Defensa del consumidor
Versión	32 del 21-ENERO-2016

crecen al mismo ritmo. Las cifras sobre denuncias y demandas en materia de consumo crecen. En el caso de las registradas en el Superintendencia de Industria y Comercio, superaron las 12.00 en el primer trimestre de 2012 .

En este escenario se debe además tener en cuenta la profundización de los procesos de apertura e integración de mercados, que muestra que en el último año se han formalizado y suscrito varios tratados de libre comercio que si bien crean condiciones para una mayor y más efectiva competencia comercial que brinde más y mejores opciones de precio y calidad para los consumidores; también facilitarán el ingreso al país, y a su segmento de mercado de mayor potencialidad -Bogotá D.C-, de numerosos nuevos productos de otros países con riesgos aún no dimensionados y con la posibilidad, inocultable, de que productores extranjeros inescrupulosos para evitar la pérdida que les implica destruir o remanufacturar lotes o unidades de producto defectuoso, terminen enviándolos para su comercialización en países en desarrollo que no cuentan con controles suficiente o efectivos.

De otro lado, hay también mercados basados en la idiosincrasia, sobre la buena fe y la credulidad de los consumidores, de productos y servicios de lo espiritual, de lo paranormal, de la creación de suerte, de lo energético y lo bioenergético, de chamanismo y brujería, que encuentran consumidores y usuarios en todos los niveles socioeconómicos, resultando muy vulnerables frente a la publicidad de estos productos, y al abuso, la población con menores niveles de educación.

Cabe mencionar el impulso que se está dando a Bogotá D.C. como destino turístico y de negocios, objetivo para cuyo logro es esencial una adecuada estructura de protección de los derechos de los usuarios del transporte aéreo y de los servicios de turismo.

Finamente, las pequeñas causas que tiene su origen en abusos o vulneración de los derechos de los consumidores, a las que no se ha dado una solución administrativa o judicial efectiva, bien sea por falta de conocimiento de las normas de protección al consumidor o por la desatención de las autoridades a esta materia y lo ineficiente de los procedimientos; derivan en deslegitimación de las instituciones y del sistema legal de protección al consumidor, creando una percepción colectiva de frustración y negación de acceso a la justicia.

Las autoridades administrativas del orden Distrital tienen asignadas responsabilidades específicas en el prevención y control de abusos en el mercado en temas como la seguridad y calidad de bienes y servicios, la información, la publicidad engañosa, y la verificación y el control de pesas y medidas (metrología legal); sin embargo, salvo esta último aspecto, esas otras facultades no se ejercen.

En conclusión se presten una evidente debilidad institucional en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios en el Distrito Capital, que involucra a todos los actores: la Administración, el Ministerio Público y los consumidores. Este proyecto se propone un fortalecimiento institucional consolidar el conocimiento y aplicación del derecho de protección a consumidores y usuarios en Bogotá D.C, como un derecho de incidencia colectiva, y carácter preventivo y como un instrumento de equidad y paz social , y refuerce la legitimidad de las autoridades Distritales y del Ministerio Público y que se concrete en el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de quienes habitan el Distrito Capital.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Corresponde en este aparte establecer cual es el alcance del cometido institucional que como parte de la estructura estatal prevista por la Constitución le corresponde a la Personerías Distritales de Bogotá D.C. respecto de la protección de los derechos de los consumidores.

En primer lugar se considerará la naturaleza y alcance de los derechos de los consumidores, en orden a evidencia su pertenencia a las categorías de los derechos humanos y los derechos colectivos y su carácter de interés público. En segundo lugar, señalamos de manera sucinta las competencias y funciones que la Ley ha asignado a las autoridades públicas administrativas del orden municipal en relación con la protección de los derechos de los consumidores. Finalmente, se verifica contra la normativa constitucional, legal y distrital, los deberes que en relación con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios le corresponde cumplir a las personerías distritales y municipales.

Respecto de los derechos de los consumidores lo primero a resaltar es su consagración constitucional como derecho colectivo -artículo 78 - y el mandato, contenido en la misma disposición, de intervención del Estado en favor de los consumidores y usuarios.

En el informe ponencia sobre derechos colectivos ante la Asamblea Nacional Constituyente se explicó la atribución de rango constitucional a los derechos de los consumidores, junto con los demás derechos colectivos, ¿en reconocimiento



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad	102 Personería Distrital
Proyecto	697 Defensa del consumidor
Versión	32 del 21-ENERO-2016

de su influencia decisiva en el desenvolvimiento de la vida comunitaria de la sociedad y con el propósito de favorecer su ejercicio.

Ni la Constitución ni la Ley definen el concepto de derecho colectivo. Se ha optado por un esquema mixto, en el cual predomina el criterio normativo, es decir, que para determinar si un derecho o interés tiene el carácter de colectivo el referente es la circunstancia de su pre-vioprovio reconocimiento como tal en el ordenamiento jurídico. Así sucede en la Constitución y en la Ley 472 de 1998 donde se señalan casuísticamente los derechos e intereses colectivos y se indica que además de los señalados son también derechos e intereses colectivos los definidos como tales en la Constitución, las leyes ordinarias y los tratados de Derecho Internacional celebrados por Colombia.

Los de los consumidores son expresamente declarados como derechos e intereses colectivos: el artículo 78 es la primera disposición del Capítulo 3º del Título II de la Constitución, el cual se ocupa de los derechos colectivos y del ambiente; a su vez, en la literal n) del artículo 4º de la Ley 472 de 1998 se señalan como derechos e intereses colectivos los de los consumidores y usuarios.

Se califican como derechos humanos aquellos que se entienden inherentes al ser humano por el hecho de serlo. Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Los fundamentos de los derechos humanos se encuentran en el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana.

En el antes referido informe ponencia ante la Asamblea Nacional Constituyente, sobre los derechos de los consumidores se lee: Los consumidores y usuarios han tenido una condición de inferioridad manifiesta ante los productores y comerciantes. Frente a esta situación, el artículo que recomendamos consagra expresamente la intervención del poder público a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivos sus derechos a la salud, seguridad, información, libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión o subordinación.

6. OBJETIVOS

Objetivo general

- 1 La Personería de Bogotá D.C., cumplirá su cometido institucional en la protección de los consumidores y usuarios del Distrito Capital, adelantando una gestión efectiva y eficaz en lo que corresponde a la guarda y promoción de los derechos e intereses colectivos, la orientación y asistencia a consumidores y usuarios, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de los funcionarios distritales que deben desempeñar funciones públicas de protección a consumidores y usuarios.

Objetivo(s) específico(s)

- 1 Ejercer eficazmente la función de la Personería de Bogotá D.C. de protección de los derechos e intereses colectivos de los consumidores, identificando oportunamente situaciones de vulneración de estos derechos y adelantando en tiempo y competentemente las acciones populares que corresponda.
- 2 Garantizar oportunidad y calidad del servicio de la Personería de Bogotá D.C. en la asesoría a los ciudadanos para la efectividad de derechos individuales o colectivos como consumidores, en reclamaciones directas a productores y expendedores, peticiones ante autoridades administrativas y acciones judiciales, para la efectividad de derechos individuales o colectivos en materia de protección al consumidor.
- 3 Garantizar que en el cumplimiento de las actividades de conciliación en asuntos de protección de los derechos e intereses de los consumidores, en la Personería de Bogotá D.C se contará con experticia legal suficiente.
- 4 Garantizar que los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C. con funciones específicas en orientación y asistencia al ciudadano, en conciliación, en representación judicial y en ministerio público cuenten con la formación y los elementos de juicio suficientes para atender oportuna y eficazmente consultas o requerimientos de los ciudadanos sobre la protección de sus derechos como consumidores.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad	102 Personería Distrital
Proyecto	697 Defensa del consumidor
Versión	32 del 21-ENERO-2016

- 5 Garantizar que los funcionarios de la Personería de Bogotá D.C. con funciones específicas en representación judicial y en Ministerio Público cuenten con la formación y los elementos de juicio suficientes para adelantar o intervenir en acciones populares, de grupo y de cumplimiento sobre protección de los derechos colectivos y de los consumidores.
- 6 Promover que la Administración Distrital adopte una política pública específica en materia de protección al consumidor en el Distrito Capital.
- 7 Promover que los funcionarios de la Administración Distrital con funciones propias de protección al consumidor cuenten con la formación y los elementos de juicio suficientes para atender oportuna y eficazmente dichas funciones.
- 8 Promover entre los ciudadanos del Distrito Capital el conocimiento de sus derechos como consumidores y usuarios y el efectivo ejercicio de los mismos.
- 9 Fortalecer el cumplimiento de las funciones de la Personería de Bogotá D.C. en la protección de los derechos e intereses de los consumidores, a través de convenios con autoridades y entidades públicas, con instituciones educativas, con asociaciones de consumidores y usuarios, y con gremios de productores, prestadores y/o servicios y/o expendedores.

7. METAS

(La programación de la meta se encuentra en el Plan de Acción - Componente de inversión de la Entidad)

No.	Proceso	Magnitud	Unidad de medida	Descripción
Meta(s) del Plan de Desarrollo vigente (ver ítem 2. Clasificación)				
1	Asesorar	41,000.00	ciudadanos	en la reclamación de derechos individuales y colectivos en materia de protección al consumidor.
2	Capacitar	45,000.00	Funcionarios (a) y ciudadanos (a)	En la normatividad vigente (En la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del consumidor).
3	Suscribir	5.00	Convenios interadministrativos	Necesarios para la protección de los consumidores, con entidades públicas o privadas
4	Elaborar	16.00	Estudios	sobre situaciones que vulneren o puedan vulnerar colectiva o individualmente los derechos de los consumidores.

8. COMPONENTES

MILLONES DE PESOS DE 2015

Descripción	Presupuesto					Total
	2012	2013	2014	2015	2016	
Talento humano	207	587	771	1,265	1,030	3,860
Suministros	0	214	0	0	0	214

9. FLUJO FINANCIERO

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS DEL AÑO 2015

HORIZONTE REAL DEL PROYECTO (años) 5

Ejecutado Planes anteriores	2012	2013	2014	2015	2016	Total Proyecto
\$0	\$207	\$801	\$771	\$1,265	\$1,030	\$4,074

10. POBLACION OBJETIVO

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
-----	-----------------	---------	---------	-------	-------------



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad	102 Personería Distrital
Proyecto	697 Defensa del consumidor
Versión	32 del 21-ENERO-2016

Año	Grupo de etario	Hombres	Mujeres	Total	Descripcion
2012	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	12,000	Ciudadanos (a) que le han vulnerado sus derecho de consumo.
2013	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	53,950	Ciudadanos (a) que le han vulnerado sus derecho de consumo.
2014	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	13,056	Ciudadanos (a) que le han vulnerado sus derecho de consumo.
2015	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	65,280	Ciudadanos (a) que le han vulnerado sus derecho de consumo.
2016	z. Grupo etario sin definir	N/A	N/A	72,379	Ciudadanos (a) que le han vulnerado sus derecho de consumo.

11. LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA

Código	77
Descripción localización	Distrital

12. ESTUDIOS QUE RESPALDAN LA INFORMACION BASICA DEL PROYECTO

Estudio	Nombre entidad estudio	Fecha estudio
1 Censo Electoral	Registraduría Nacional	28-10-2011
2 Estatuto del Consumidor	Ley 1480/2011	12-10-2011
3 Protección del Consumidor	Asamblea General de la ONU - Resolución No. 039 y 248	30-06-1994

13. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ESTRATEGIAS

14. PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - PLANES MAESTROS

POT - Decreto 190/2004
Sin asociar

15. OBSERVACIONES

SIN OBSERVACIONES

16. GERENCIA DEL PROYECTO

Nombre	CARLOS GERMAN CAYCEDO ESPINEL
Area	DELEGADA PARA LA COORDINACIÓN DEL M.P. Y D.H.
Cargo	PERSONERO DELEGADO
Correo	cgcaycedo@personeriabogota.gov.co
Teléfono(s)	3820450 ext.425

17. CONCEPTO DE VIABILIDAD

ASPECTOS A REVISAR:

- ¿Cumple con los lineamientos para la elaboración del documento "Formulación y Evaluación de Proyectos"? SI
- ¿Es coherente la solución que plantea el proyecto con el problema o situación que se pretende solucionar? SI



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL

Banco Distrital de Programas y Proyectos

Ficha de Estadística Básica de Inversión Distrital EBI-D

IDENTIFICACION

Entidad	102 Personería Distrital
Proyecto	697 Defensa del consumidor
Versión	32 del 21-ENERO-2016

ASPECTOS A REVISAR:

¿Es competencia de la entidad / localidad ejecutar este tipo de proyectos?	SI
¿Es concordante el proyecto con los lineamientos y políticas del Plan de Desarrollo Distrital?	SI
¿Se valoraron los aportes de la ciudadanía en la formulación del proyecto?	SI

CONCEPTO Y SUSTENTACIÓN:

¿El concepto es favorable? SI

Sustentación:

La firma de los nuevos tratados de libre comercio y el crecimiento económico del país, el gobierno nacional para proteger a los consumidores, expidiendo la ley 1480 de 2011, donde establece los derechos de los consumidores que corresponden a los derechos humanos en los cuales la Personería de Bogotá ejerce su vigilancia y protección, siendo necesario contar con los recursos para poder cumplir con su misión institucional

RESPONSABLE CONCEPTO:

Nombre	HECTOR ROBAYO MUÑOZ
Area	GRUPO DE PLANEACION
Cargo	CORDINADOR
Correo	hectorrobayo@gmail.com
Teléfono	3820450 EXT 197
Fecha del concepto	08-JUN-2012

OBSERVACIONES DEL CONCEPTO:

Ninguna