

2019



Actividades Rendición de Cuentas 2019

GESTIÓN REALIZADA POR EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES GESTIÓN ADELANTADA PREVIO A LA RENDICIÓN DE CUENTA	PÁG 1
2. ACTIVIDADES REALIZADAS: PREVIO, DURANTE Y POSTERIOR A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019	PÁG 1
• Ferias.....	PÁG 2
• Socialización.....	PÁG 3
• Email.....	PÁG 4
• Grabación Institucional.....	PÁG 4
• Envío Invitación.....	PÁG 4
• Encuesta Previa.....	PÁG 6
• Número de Asistentes.....	PÁG 8
• Evaluación del Evento.....	PÁG 8
• Respuestas a Requerimientos.....	PÁG 9

GENERALIDADES GESTIÓN ADELANTADA PREVIO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

En el periodo de gestión 2019, el Grupo de Atención al Ciudadano adelanto una serie de actividades previas a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con el propósito de garantizar una dinámica de participación ciudadana multicanal y el fomento de la información sobre la gestión misional de la SIC.

Se utilizó el canal de comunicación presencial a través de los 21 puntos de atención a nivel nacional, y en ambiente virtual atendimos las salas de chat y video-llamada, redes sociales y correo electrónico de rendición de cuentas. También se organizó una charla de experiencias, logros y perspectivas futuras con las empresas inscritas en SICFacilita, y el día de la audiencia hubo un acompañamiento constante por parte de los funcionarios del GAC, quienes apoyaron en la gestión de respuestas a las peticiones de los ciudadanos que asistieron tanto de manera presencial y virtual.

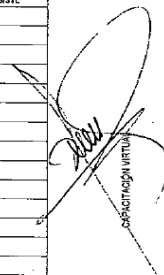
ACTIVIDADES REALIZADAS: PREVIO, DURANTE Y POSTERIOR A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

1. **Ferias:** Participamos activamente en 4 Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, organizadas por el DNP, brindando orientación útil, oportuna, y orientando en temas de interés para los usuarios de 4 Departamentos del país (Magdalena, Cesar, Meta y Chocó).





2. **Socialización:** Se llevó a cabo la socialización sobre la importancia de la Rendición de Cuentas, en una capacitación impartida a todos los agentes de servicio del contact center. La actividad se realizó de manera presencial a un total aproximado de 180 personas.

Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA		REGISTRO DE ASISTENCIA								
CURSO TALLER: TEMAS VARIOS		FECHA DE INICIO: 14/09/2019		LUGAR: Virtual Zoom						
CAPACITADOR: JUAN CARLOS ACOSTA- MICHAEL MERCHAN		HORA DE INICIO: 7:45 am		HORA DE FINALIZACION: 8:30 am						
<p>Mediante el registro de sus datos personales en el presente formulario usted autoriza a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de exhibir el trámite de inscripción al presente evento de formación, así como para informarle sobre otros eventos organizados por esta Entidad, relacionados con nuestras funciones, sobre los servicios que prestamos. Las publicaciones que elaboramos y para solicitarle que evalúe la calidad de nuestros servicios.</p> <p>Como Titular de Información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.</p> <p>La Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra ubicada en la Carrera 13 No. 27 – 00 Pisos 3, 4, 5, 6, 7, y 10 en la ciudad de Bogotá, D.C. Corredor: (57 1) 587 00 00 Fax: (57 1) 587 02 84 Contact Center: (571) 592 04 00.</p>										
No	Nombre y Apellidos	Documento de Identidad	Empresa	Cargo	NIT	ES LISTED W/PIIMS		Correo Electrónico	Teléfono fijo o Celular	Firma
						SI	NO			
1	JUAN CARLOS ACOSTA ARIAS	9888144	Outsourcing	Coordinador	Bogotá			jacosta_ure@sic.gov.co	10818	
2	LUIS EDUARDO ACOSTA POSADA	8600485	Outsourcing	Asesor Presencial	Arenas			sicciudades2@gmail.com		
3	INHOENI DEL PILAR PEREZ	23657973	Outsourcing	Asesor Presencial	Barranquilla			sicciudades2@gmail.com	NO ASISTE	
4	LETICIA BIRELLA ALVAREZ JIMENEZ	61512567	Outsourcing	Asesor Presencial	Rucunanga			sicciudades2@gmail.com		
5	MILTON ANTONIO TRIVIÑO GEMINIAS	14847610	Outsourcing	Asesor Presencial	Cali			sicciudades2@gmail.com		
6	KARINA VANETH REYES HERNANDEZ	1070559937	Outsourcing	Asesor Presencial	Cartagena			sicciudades2@gmail.com		
7	BLANCA CORTESAS PRADO	60272750	Outsourcing	Asesor Presencial	Cúcuta			sicciudades2@gmail.com		
8	DEIGO MARTINEZ GUINTERO	9852114	Outsourcing	Asesor Presencial	Medellín			sicciudades2@gmail.com		
9	ANA MILENA RESTREPO	1037619219	Outsourcing	Asesor Presencial	Medellín			sicciudades2@gmail.com		
10	YULIETH MONTES DE OCA	50916701	Outsourcing	Asesor Presencial	Medellín			sicciudades2@gmail.com		
11	MARY LUZ MUÑOZ	42140579	Outsourcing	Asesor Presencial	Pereira			sicciudades2@gmail.com		
12	DIANA FERNANDA MUÑOZ LASSO	1121181683	Outsourcing	Asesor Presencial	Popayán			sicciudades2@gmail.com		
13	IVARCO ANTONIO ROMERO PEREZ	73548266	Outsourcing	Asesor Presencial	San Andrés			sicciudades2@gmail.com		
14	DEIGO ALONSO GUARÍN CARVAJAL	5819162	Outsourcing	Asesor Presencial	Itagüé			sicciudades2@gmail.com		
15	JUAN ALBERTO VARGAS ADRIAJE	1079282725	Outsourcing	Asesor Presencial	Néiva			sicciudades2@gmail.com		
16	IVAN ADRIANA RINCÓN LOPEZ	30158166	Outsourcing	Asesor Presencial	Manizales			sicciudades2@gmail.com		
17	ÁNGELA MARÍA MORENO DURBANO	1089389271	Outsourcing	Asesor Presencial	Pitalito			sicciudades2@gmail.com		
18	GABRIEL ANDRÉS NAVARRO VEGA	1102800183	Outsourcing	Asesor Presencial	Siracopé			sicciudades2@gmail.com		
19	EDWARD ANDRÉS ROMERO	1127876823	Outsourcing	Asesor Presencial	Armenia			sicciudades2@gmail.com		
20	SANDRA PAOLA MORALES ARRIETA	112804545	Outsourcing	Asesor Presencial	Valledupar			sicciudades2@gmail.com		
21	YONÉ ALEXANDER SÁNCHEZ RODRÍGUEZ	1151542300	Outsourcing	Asesor Presencial	Cali			sicciudades2@gmail.com		
22	DIANA ALEXANDRA GALINDO CUADROS	1049636140	Outsourcing	Asesor Presencial	Tijepí			sicciudades2@gmail.com		
23	HELEEN JOTHY IBARRA SETHA	42944423	Outsourcing	Asesor Presencial	Rosalia			sicciudades2@gmail.com		
24	MICHAEL STEVEN MERCHAN OTTE	1027497010	Outsourcing	Asesor Presencial	Bogotá			Interactivo.mmerchan@sic.gov.co	10870	

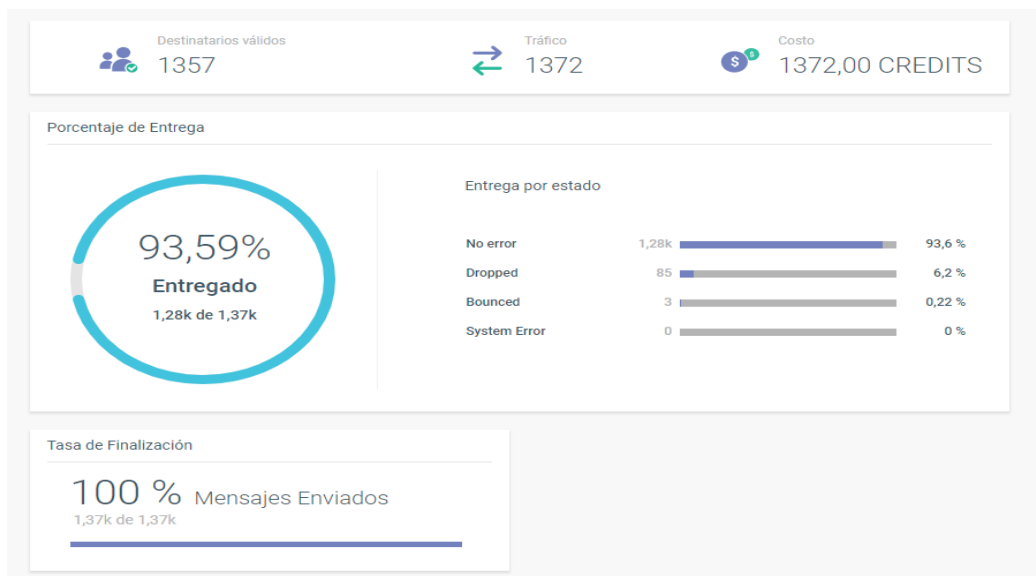
3. **Email:** Se habilitó el correo electrónico audienciapublica@sic.gov.co para la recepción de peticiones, solicitudes y confirmaciones de asistencia al evento. En total se recibieron 14 mensajes de diferentes entidades públicas y oficinas de abogados.

4. **Grabación institucional:** Se realizó una grabación institucional en el canal telefónico, informando e invitando a los ciudadanos a la Audiencia Pública. En el guion se incluyó tanto lugar, fecha y hora, como la remisión a la página web para mayores detalles. Esta grabación permaneció al aire por un mes, desde septiembre hasta el día del evento (2 de octubre).

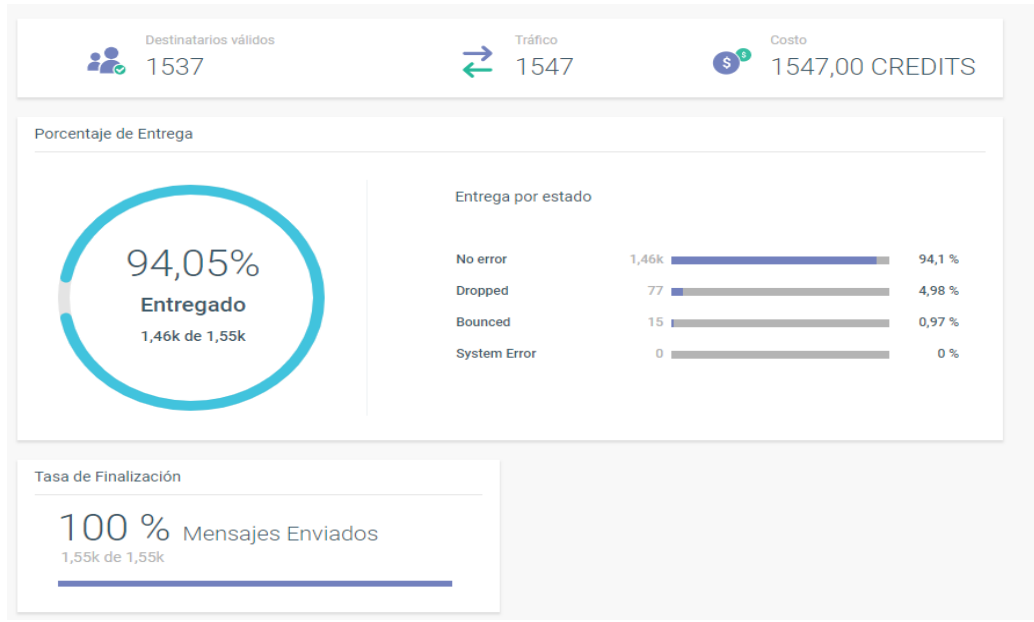
5. **Envío invitación:** Se efectuó un envío masivo de la invitación electrónica a la Rendición de Cuentas, a través de correo electrónico. Esta actividad fue posible gracias a la plataforma Infobip, que permite enviar una imagen enlazada a la invitación, un video del Superintendente de Industria y Comercio y un botón para visualizar el Informe de Rendición de Cuentas. Se utilizaron dos bases de datos, una histórica de eventos presenciales y otra enviada por el Grupo de Comunicaciones en el año en curso, para tal fin. En total se recolectaron 2.914 contactos, de los cuales se realizó el envío efectivo a 2.735, obteniendo una entrega efectiva del 93.86%. Así mismo, se obtuvieron los siguientes resultados: correos electrónicos descartados 4.29%, correos lista negra 1,24%, y correos electrónicos devueltos 0,62%.

La infografía de la gestión de entrega de invitaciones arroja las siguientes cifras:

Primer envío



Segundo envío



6. **Encuesta previa:** Se realizó una encuesta física, previo a la Audiencia Pública, donde los ciudadanos presentaron sus propuestas de diálogo con la entidad. La muestra fue de 588 usuarios que utilizaron el canal presencial a nivel nacional en los siguientes PACS:

RESULTADOS ENCUESTA PREVIA A RENDICIÓN 2019	
Ciudad	Cantidad
ARMENIA	95
BOGOTA	184
BUCARAMANGA	28
CALI	28
CARTAGENA	34
CUCUTA	20
IBAGUÉ	20
MANIZALES	20
MEDELLÍN	11
MONTERIA	28
NEIVA	22
PASTO	14
PEREIRA	12
POPAYÁN	18
RIOHACHA	14
SINCELEJO	10
TUNJA	5
VALLEDUPAR	14
VILLAVICENCIO	11
Total general	588

Los resultados sobre los temas de interés fueron los siguientes:

TEMA DE INTERÉS	CANTIDAD
Publicidad engañosa	256
Garantías	282
Reclamos por servicio de operadores móviles	159
Atención de demandas	163
Registro de marcas y concesión de patentes	133
Protección de Datos Personales	204
Inspección, vigilancia y control de reglamentos técnicos y metrología legal	83
Protección de la libre competencia	84
Ejecución presupuestal y estados financieros de la SIC	44
Cumplimiento de metas de la SIC	38
Gestión contractual de la SIC	38
Planes de mejoramiento de la SIC	67
Si tiene una pregunta específica que requiere sea resuelta en este espacio de Diálogo, por favor regístrela a continuación	37

Si tiene una pregunta especifica que requiere sea resuelta en este espacio de Diálogo, por favor registre la continuación	
1	DEBERIA HABER UN DELEGADO COMO SUPERINTENDENTE EN LA CIUDAD DE POPAYÁN
2	ACTUALIZAR LA PÁGINA DE DEMANDAS Y DENUNCIAS PARA CARGAR DOCUMENTOS, QUE SE PUEDAN SUBIR DEMANDAS EN ARCHIVO Y MEMORIALES
3	PORQUÉ SE DEMORA UN REGISTRO DE MARCA PARA UNA EMPRESA EN COLOMBIA?
4	PORQUE ES TAN COSTOSO EL REGISTRO DE MARCA DE UNA PERSONA NATURAL?
5	PORQUÉ NO SE SANCIONA LA PUBLICIDAD ENGAÑOSA?
6	PORQUÉ CUANDO LA SIC NO ES COMPETENTE EN UN CASO DE DEMANDA, NO AVISA INMEDIATAMENTE Y DEJA PASAR TANTO TIEMPO?
7	QUE ACCIONES HA ADELANTADO COLOMBIA PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES QUE REALIZAN COMPRAS POR INTERNET EN EMPRESAS CON DOMICILIO EN EL EXTRANJERO
8	¿PORQUÉ SE PERMITE EN EL PAÍS LA POSICIÓN DOMINANTE DE ALGUNAS ENTIDADES PRIVADAS EN DETRIMENTO DE LOS CLIENTES O USUARIOS?
9	¿QUÉ APOYO PUEDE DAR LA SIC LUEGO DE QUE EL DEMANDADO ES CONDENADO A PAGAR EL PRECIO Y LA SIC LE HA MULTADO PERO EL ESTABLECIMIENTO SIGUE ABIERTO, DEFRAUDANDO AL CONSUMIDOR?
10	¿CÓMO SE REGULA LAS VISITAS A ESTABLECIMIENTOS?
11	EL PROCEDIMIENTO DE GARANTÍAS
12	TIENE INTERES EN LOS RECLAMOS DE SERVICIOS PÚBLICOS
13	QUE HACER SI UNA EMPRESA ME QUIERE COBRAR UN SERVICIO QUE NO ME HAN DADO Y ADEMÁS DE ESO ME COBRAN UNA CLAUSULA DE PERMANENCIA DE LA CUAL NO FUI NOTIFICADO
14	COMO Y EN DONDE SE REvisa LOS DINEROS QUE VAN AL HERALDO PUBLICO?
15	QUE LOS ASESORES COMERCIALES DE LAS DIFERENTES ENTIDADES ESTEN MEJOR CAPACITADOS
16	INADECUADO MANEJO DE LOS DATOS PERSONALES ESTA AFECTANDO LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL HABEAS DATA DE LAS PERSONAS
17	EL CONTROL DE REMUNERACIÓN DE REPUESTOS AUTOMOTORES
18	SUGERENCIA: PROMOCIONAR EL PROCEDIMIENTO DE PATENTES EN COLEGIOS Y UNIVERSIDADES
19	CONTROL A PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN PAGINAS WEB
20	QUE MECANISMOS JURIDICOS LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO TIENE U OFRECE PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR POR INCUMPLIMIENTO DE LAS CONSTRUCTORAS
21	QUE CUANDO SE COMPROMETAN A REALIZAR DETERMINADA GESTIÓN QUE LA CUMPLAN PORQUE UNO COMO USUARIO NECESITA QUE LE CUMPLAN PARA QUE SE LLEGUE A SU COMETIDO
22	¿POR QUE SE DEMORAN LAS RESPUESTAS? ¿ POR QUE SE DEMORAN EN DAR RESPUESTA?
23	COMO HACE LA SUPERINTENDENCIA PARA CONTROLAR LOS DATOS PERSONALES A LAS EMPRESAS QUE DAN LOS DATOS A TERCEROS
24	PORQUE ESTAS EMPRESAS NO RESPONDEN SATISFACTORIAMENTE LOS RECLAMOS Y HACEN DAR TANTAS VUELTAS Y NO TENER TANTA CASO PARA COLOCAR LINEAS Y ADEMÁS LAS PERSONAS NO DEBEN TENER TANTAS LINEAS
25	QUE HACER HECHO PUBLICIDAD ENGAÑOSA EN SUPERMERCADOS
26	POR QUE RAZÓN EL AREA DE REGLAMENTOS TÉCNICOS Y METROLOGIA LEGAL NO RESUELVEN LOS PROCESOS OPORTUNAMENTE Y PARA PROCESOS SIMILARES, DECISIONES SIMILARES. PARA PRESENTAR EVIDENCIAS DE LOS MANEJOS POCO ORTODOXOS DE ESTA AREA ASESOR.EVALUACION.CONFORMIDAD@GMAIL.COM
27	SERIA BUENO ENTABLAR UNA DEMANDA DE MENOR CUANTIA Y RECIBIR UNA RESPUESTA PRONTA PARA QUIEN ENGAÑA AL CONSUMIDOR ESTE PRECAVIDO Y NO SEAN DE MALA FE
28	LA SIC DICTA O PROGRAMA CAPACITACIONES EN CUANTO AL SERVICIO QUE PRESTA?
29	SEÑORES SIC DESEO SABER SI LA ENTIDAD REALMENTE CUMPLEN CON LAS METAS A CABALIDAD EXGIDAS EN ALGUNOS CASOS QUE NO HAN SIDO TENIDOS EN CUENTA OBJETIVAMENTE, DE HECHO TODO HA SIDO NEGATIVO EN MI CONTRA LO QUE ME CONLLEVA A PENSAR ¿ SI HAY IMPARCIALIDAD, NO CLIENTELISMO Y FAVORECIMIENTO PARA ALGUNA DE LAS PARTES
30	CUANTO PUEDE DURAR LA GARANTIA DE UN PRODUCTO?
31	¿EXISTEN TUTORIALES EN DONDE SE REFLEJE EL PROCESO DE REGISTROS INTERNACIONALES DE MARCAS
32	REDUCIR LA CONTAMINACIÓN VISUAL, FRENTE A LA PUBLICIDAD QUE EJERCEN TODAS LAS EMPRESAS PARA LO DEL MEDIO AMBIENTE
33	LOS SEÑORES DE LA SUPERINTENDENCIA NO ESTAN REALIZANDO UN VERDADERO CONTROL SOBRE SUS CONTROLADOS, SE CONVIRTIERON EN SIMPLES MENSAJEROS DE ENVIAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN A LAS EMPRESAS DENUNCIADAS. LO DIGE POR MI CASO QUE HA PERMITIDO QUE LA ETB, MODIFIQUE LOS CONTRATOS DE FACTURACIÓN A SU ANTOJO. OTRA, COLOQUE UN DERECHO DE PETICIÓN Y LOS SEÑORES DE LA SUPERINTENDENCIA, COMO POR ARTE DE MAGIA LE QUITARON ESTE TITULO Y LO CAMBIARON POR DENUNCIA ¿DONDE LOS FACULTA A REALIZAR ESTOS CAMBIOS? HE COLOCADO LOS DERECHOS DE PETICIÓN Y LA SUPERINTENDENCIA, NO ME HA CONTESTADO EL PRIMERO
34	APROXIMADAMENTE, EN CUANTO TIEMPO DE HABER FORMULADO UNA DEMANDA POR GARANTIA DEL FABRICANTE DE UN PRODUCTO, SAE CONOCE EL FALO DEFINITIVO
35	POR QUE LA SUPERINTENDENCIA NO INFORMA Y -U OBLIGA AL SECTOR COMERCIO DE ALIMENTOS A QUE INFORMEN CLARAMENTE A LOS CONSUMIDORES SOBRE LOS PRODUCTOS TRANSGENICOS?
36	CUAL ES LA SANCIÓN MAXIMA O MULTAS QUE SE LE PUEDEN COLOCAR A UNA PERSONA NATURAL QUE ESTA QUE ESTABLESCA LA LEY POR ABANDONAR EL PROCESO DE QUEJA Y NO ASISTIR A LAS AUDIENCIAS EN LA SIC

9. **Respuestas a requerimientos:** Teniendo en cuenta las peticiones de los usuarios que surgieron al asistir y/o conectarse en vivo al evento de Audiencia Pública, el GAC emitió 17 respuestas tomadas de un universo de 33 registros. Los 16 restantes no contaban con correo electrónico al cual enviar la comunicación. Adicionalmente, en redes sociales obtuvimos 10 solicitudes de ciudadanos a quienes se respondió por medio de DM (Mensaje Directo) de la siguiente manera: en Facebook se envió mensaje a 7 ciudadanos, equivalente al 70% de cobertura; sin embargo quedan 3 pendientes en Twitter que no han aceptado seguir a la SIC para poder terminar el proceso de envío.



Reinel Londoño - 10:12 Buenos días, cuando van a intervenir mercado libre, mercado pago que hacen lo que quieren tanto con vendedores como con compradores, ni que decir de Servientrega que es la que le hace los envíos a esta página

Me gusta · Responder · 2 x



Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia - Hola Reinel, de acuerdo con tu consulta formulada con ocasión de la rendición de cuentas de la Superintendencia de Industria y Comercio realizada en fecha 2 de Octubre de 2019, nos permitimos informarte que, esta Superintendencia ya ha investigado y sancionado a Mercado Libre. La Superintendente Delegada para la Protección al Consumidor confirmó la sanción impuesta por la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor a Mercado Libre Colombia, bajo el expediente con número de radicado 12-72945. Lo anterior, al considerar que, tal y como se había analizado en primera instancia, la investigada no tenía la calidad de un simple portal de contacto, sino que por el contrario, actuaba como un portal de comercio electrónico y, en consecuencia, le eran exigibles las obligaciones del Capítulo VI "Protección al Consumidor de Comercio Electrónico" de la Ley 1480 de 2011.

Así, se concluyó que el hecho de que Mercado Libre Colombia cobrara una comisión por las ventas de los productos en su plataforma, contara con una alternativa propia de pago, y no diera información suficiente y adecuada que le permitiera al consumidor ponerse en contacto con el proveedor, constituyen elementos suficientes para que la investigada fuera considerada como un portal de comercio electrónico y, en consecuencia, le fueran aplicables las disposiciones que en dicha materia trae el Estatuto de Protección al Consumidor.

Esta decisión puede ser consultada a través de la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio, siguiendo estos pasos:

1. Ingrese al portal www.sic.gov.co
2. En la parte media de la página encontrarás un banner azul en el que deberás hacer clic en el enlace que dice "Consulta aquí el estado de su trámite"
3. Se desplegará la pantalla de "Consulta de trámites"
4. Diligencia los campos de "Radicación" correspondientes al año y número de tu trámite
5. Haz clic en el botón verde "Consultar"

Te invitamos a comunicarte con nuestra Línea Nacional: 018000910165, en Bogotá: 5920400 o al servicio de Videollamada: <https://bit.ly/2F5FJ0H>, que tienen atención (jueves a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.) o al Chat que funciona las 24 horas en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2XC7yqq>, buena tarde.



Alvaro Florian · 40:50 Dra. Estrella ¿Cuáles son los factores para la promoción o ascenso de los servidores a su cargo?

Me gusta · Responder · 2 s



Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

✓ - Hola Alvaro, de acuerdo con tu consulta formulada con ocasión de la rendición de cuentas de la Superintendencia de Industria y Comercio realizada en fecha 2 de Octubre de 2019, nos permitimos informarte que, cada vez que se presenta una vacante en un empleo de la planta de personal de la SIC, la Entidad garantiza a los empleados de carrera administrativa el derecho preferencial a ser encargados en un empleo de nivel y/o grado superior, para lo cual sigue el procedimiento dispuesto en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004.

De no existir empleados de carrera administrativa que cumplan con los requisitos para el perfil, se procede a hacer uso de la facultad otorgada al Superintendente en el artículo 11 del Decreto-Ley 775 de 2005, para realizar nombramientos provisionales.

Te invitamos a comunicarte con nuestra Línea Nacional: 018000910165, en Bogotá: 5920400 o al servicio de Videollamada: <https://bit.ly/2F5FjOH>, que tienen atención (lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.) o al Chat que funciona las 24 horas en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2XCYqqq>, que pases una buena tarde.



Kim Reales Belleza-Salud · 13:18 Cuales son los avances referente a las ventas electrónicas??

Me gusta · Responder · 2 s



Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia

✓ - Hola Kim, de acuerdo con tu consulta formulada con ocasión de la rendición de cuentas de la Superintendencia de Industria y Comercio realizada en fecha 2 de Octubre de 2019, nos permitimos informarte que, referente a las ventas electrónicas, es pertinente aclarar que la Ley 1480 de 2011 cuenta con una serie de mecanismos que permiten proteger al consumidor de comercio electrónico.

De esta manera, existen disposiciones referentes a la información, publicidad, reversión del pago, entre otros aspectos que deben ser garantizados por los proveedores y expendedores que utilicen medios no tradicionales o distancia, de acuerdo a lo establecido en los artículos 49 al 54 del Estatuto del Consumidor. Adicionalmente, Colombia, como Presidente 2019-2020 de la Red Internacional de Agencias de Protección al Consumidor (ICPEN, por sus siglas en inglés), ha trabajado conjuntamente con otras autoridades extranjeras en aras de identificar posibles medidas o acciones que puedan mejorar la experiencia del consumidor en el comercio electrónico y garantizar el respeto de sus derechos.

Te invitamos a comunicarte con nuestra Línea Nacional: 018000910165, en Bogotá: 5920400 o al servicio de Videollamada: <https://bit.ly/2F5FjOH>, que tienen atención (lunes a sábado de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.) o al Chat que funciona las 24 horas en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2XCYqqq>, feliz tarde.