



DIRECTIVA No. 018

DE: PROCURADORA GENERAL DE LA NACIÓN

PARA: ALCALDES DISTRITALES Y MUNICIPALES; PROCURADORES PROVINCIALES, REGIONALES Y DISTRITALES, Y PROCURADOR PRIMERO DELEGADO PARA LA VIGILANCIA PREVENTIVA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ASUNTO: CUMPLIMIENTO Y EJERCICIO DE LAS FUNCIONES DE CONTROL Y VIGILANCIA CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 62 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y DEMÁS FUNCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR A CARGO DE LOS ALCALDES. SEGUIMIENTO Y VIGILANCIA POR PARTE DE AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO AL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES PÚBLICAS Y DISPOSICIONES DE LA PRESENTE DIRECTIVA

FECHA: 01 NOV 2022

La Procuradora General de la Nación, en cumplimiento de los mandatos contenidos en el artículo 277 constitucional y los numerales 3, 5, 15 y 31 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000, modificado por el artículo 2 del Decreto Ley 1851 de 2021, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 78 de la Constitución Política dispone que serán responsables, con fundamento en las disposiciones legales, quienes atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios durante la producción y la comercialización de bienes y servicios. Asimismo, que la regulación sobre el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización, debe estar contenida en la ley.

Que, por medio de la Ley 1480 de 2011 se expidió el Estatuto del Consumidor, con el objeto de regular los derechos, las obligaciones y las responsabilidades entre productores, proveedores y consumidores y, con ello, garantizar la protección y promoción de la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores.

Que, para amparar los derechos y deberes de los consumidores y usuarios, el artículo 62 del Estatuto del Consumidor otorgó a los alcaldes y alcaldesas, en sus respectivas jurisdicciones, las mismas facultades administrativas de inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que el artículo 77 *ibídem*, ordenó a los agentes del Ministerio Público iniciar, de oficio o a petición de parte, las investigaciones disciplinarias por incumplimiento de las funciones asignadas a dichos mandatarios locales, en materia de protección al consumidor.

Que la Procuraduría General de la Nación y la Superintendencia de Industria y Comercio expidieron la Circular Conjunta No. 009 de 2011, mediante la cual exhortaron a los gobernadores, alcaldes, personeros y servidores de la Procuraduría a cumplir sus deberes y funciones relacionados con la protección de los derechos del consumidor.

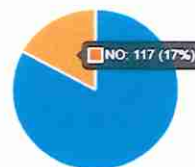
Que, en el marco de las actuaciones preventivas, de control de gestión y vigilancia a la función pública realizadas por la Procuraduría General de la Nación, por medio de la Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 1. Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública¹, en ejercicio de las competencias establecidas en los numerales 2 y 12 del artículo 24 del Decreto Ley 262 de 2000, requirió a los alcaldes y alcaldesas municipales y distritales de Colombia la remisión de información relativa al ejercicio de las funciones públicas de protección al consumidor adelantadas en su jurisdicción.

Que, con fundamento en la información recaudada a partir de las referidas encuestas, la Procuraduría General de la Nación evidenció los siguientes resultados:

Canal de atención al ciudadano-consumidor

El 17 % de las de las alcaldías indicó que NO cuentan con un “canal –físico o digital- de atención al público y/o una dependencia, oficina o funcionario para la recepción, trámite y resolución de solicitudes (PQRS) en materia de protección al consumidor”.

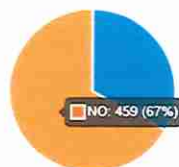
SI: 567
NO: 117



Manual de funciones relativas a la facultad de vigilancia y control

El 67 % de las alcaldías indicó que NO ha “adoptado y/o cuenta con un manual o documento de las funciones de la oficina de protección al consumidor y metrología legal o del área encargada del cumplimiento de tales funciones”.

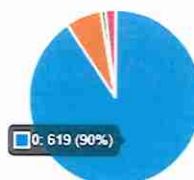
SI: 225
NO: 459



Inicio de investigaciones administrativas en ejercicio del control y vigilancia

El 90 % de las alcaldías indicó que NO ha “abierto en ejercicio de las facultades anotadas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, dentro de su jurisdicción y en los últimos tres (3) años” investigaciones administrativas.

Ninguna: 619
1 – 10: 46
10 – 20: 6
Más de 20: 13

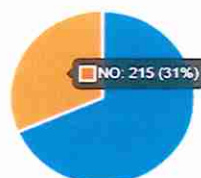


¹ Con la expedición de la Resolución 150 de 2022, la denominación de la Procuraduría Primera Delegada para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública cambió a Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 1. Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública.

Actividades de promociones y difusión de normas de protección al consumidor

El 31 % de las alcaldías indicó que NO ha “realizado actividades de promoción y difusión de normas de protección al consumidor dentro de su jurisdicción en los últimos tres (3) años”.

SI: 469
NO: 215



Que los resultados de la encuesta muestran que persiste el incumplimiento de las funciones y obligaciones legales a cargo de los alcaldes y alcaldesas municipales y distritales en materia de protección al consumidor.

Que, en aras de promover el ejercicio eficaz y oportuno de las competencias en materia de protección al consumidor en la jurisdicción de los alcaldes y alcaldesas municipales y distritales, la Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 1. Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública, exhortó a dichos mandatarios, mediante un comunicado, a que cumplan la función de control y vigilancia prevista en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011.

Con fundamento en lo expuesto y en procura de un cabal ejercicio de las funciones públicas, la Procuradora General de la Nación,

DISPONE

PRIMERO: EXHORTAR a los alcaldes y alcaldesas distritales y municipales a:

1. Cumplir las funciones públicas de vigilancia y control asignadas por la ley en materia de protección al consumidor, en especial, las dispuestas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011.
2. Difundir en sus jurisdicciones el contenido y alcance de las normas relativas a la protección del consumidor, sobre todo, las referentes a los derechos, obligaciones, deberes y mecanismos jurídicos y procesales dispuestos por la ley, en interés del consumo local, así como las facultades de vigilancia y control asignadas por el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011.
3. Capaciten a los servidores públicos de sus alcaldías sobre las normas relativas a la protección del consumidor y los procedimientos administrativos para el ejercicio de las funciones de control y vigilancia, en el marco de las competencias del artículo 62 de la Ley 1480 de 2011.
4. Actualicen y/o elaboren los manuales específicos de funciones y de competencias laborales necesarios para la ejecución de las actividades de recepción, trámite y resolución oportuna de las denuncias relativas a asuntos de protección al consumidor. Dichos manuales deben incluir las actividades de control y vigilancia derivadas del ejercicio de las competencias previstas en el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011, en sus respectivas jurisdicciones, como lo dispone el artículo



2.2.2.6.1. del Decreto 1083 de 2015² y en aplicación de la Directiva 015 de 2022³ de la Procuraduría General de la Nación.

SEGUNDO: ORDENAR a los procuradurías provinciales, regionales y distritales ejercer oportunamente la vigilancia preventiva al ejercicio de las funciones otorgadas por el artículo 62 de la Ley 1480 de 2011 a los alcaldes y alcaldesas distritales y municipales, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 77 del Estatuto del Consumidor.

TERCERO: ORDENAR a los procuradurías provinciales, regionales y distritales vigilar el cumplimiento de la presente directiva, bajo la coordinación de la Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 1. Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública.

CUARTO: La Procuraduría General de la Nación, por intermedio de la Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 1. Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública, requerirá informe de gestión y cumplimiento de las disposiciones de esta directiva a los alcaldes y alcaldesas municipales y distritales.

QUINTO: La presente directiva deberá publicarse en las páginas web e intranet institucionales de las alcaldías municipales y distritales, en garantía de los principios de publicidad y transparencia y del derecho al acceso de la información pública.

El Ministerio Público reitera su compromiso con la protección de los consumidores en Colombia y advierte que vigilará el cumplimiento de lo enunciado en esta directiva.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

MARGARITA CABELLO BLANCO
Procuradora General de la Nación

Proyectó: Daniel Thomas Camargo – Asesor Grado 24 Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 1. Primera para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública

Revisó: Andrés M. Rojas – Asesor Oficina Jurídica
Andrés F. Higuera – Asesor Despacho Procuradora General
Marialicia López Iglesias – Asesora Despacho Procuradora General

Aprobó: Jorge Humberto Serna – Jefe Oficina Jurídica
Gabriel Del Toro - Procurador Primero Delegado para la Vigilancia Preventiva de la Función Pública
Vanessa Varón - Secretaria Privada

² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

³ Dirigida, entre otros, a los representantes de las entidades territoriales, sobre el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el fortalecimiento de la meritocracia, del empleo y de la función pública.