



## **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2024**

### **Defensoría Del Consumidor Financiero**

### **FIDUCOLDEX S.A.**

---

[www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)  
Carrera 16 A No 80-63 oficina 601  
PBX 6014898285  
e-mail: [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)  
Bogotá – Colombia

**SR** | **SERNA  
& ROJAS**  
ASOCIADOS

Bogotá D.C., 6 de febrero de 2025

Señores

**ASAMBLEA GENERAL, JUNTA DIRECTIVA y PRESIDENTE  
FIDUCOLDEX S.A.**

Ciudad

Respetados señores:

Durante la gestión desarrollada a partir del mes de diciembre de 2024, e independientemente de la ausencia de quejas ante la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), se trabajó conjuntamente con la entidad, a fin de tener pleno conocimiento del estado de quejas, vocerías, conciliaciones, entre otros, que se habían gestionado anteriormente con el Defensor saliente, y estar listo para la atención de las reclamaciones que puedan interponer sus consumidores.

La DCF se encuentra presta a realizar mesas de trabajo, capacitaciones y/o informes en los que se incluya los análisis realizados por la Defensoría con un enfoque prospectivo, respecto a los cambios normativos, jurisprudenciales o doctrinales que afectan el Sistema de Atención del Consumidor Financiero, junto con aquellas situaciones que la entidad ponga en nuestro conocimiento respecto a la atención de PQRS.

Igualmente, la DCF se encuentra presta a brindar las capacitaciones que sobre protección al consumidor y gestión de riesgos pueda requerir la entidad, reforzando la sensibilización y el compromiso de cada uno de los participantes frente a las necesidades del consumidor, así como la trascendencia de la adecuada interacción con los clientes.

Como parte del plan de capacitaciones ofrecido, la DCF remitió Píldoras respecto al manejo de los conflictos de interés, la importancia de las quejas y su debida atención, así como los Boletines Jurídicos relacionados (i) Con la Carta Circular No. 131 del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV), (ii) Esquema de Gestión de Riesgos de Conducta, (iii) Riesgos de Conducta y enfoque prospectivo de la DCF, (iv) Análisis al Proyecto de Ley No. 177 de 2023 y (vi) Modificaciones al 4 x1000., en los que además de fijar nuestra posición al respecto y se brindan algunas recomendaciones a la entidad.

El resumen de lo adelantado desde el mes de diciembre de 2024, lo encontrarán en el presente Informe Anual, el cual se ajusta a lo dispuesto en el numeral 2.4. del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular 29 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

Quedamos a su disposición para ampliar o aclarar la información presentada.

Cordialmente,



**CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO**  
Defensor del Consumidor Financiero



**PATRICIA AMELIA ROJAS**  
Defensora del Consumidor Financiero

C.C. Superintendencia Financiera de Colombia  
Revisoría Fiscal  
Auditoría Interna

## CONTENIDO

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>I. DE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>4</b> |
| A. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DCF EN SUS DECISIONES Y RECOMENDACIONES .....                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4        |
| B. DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS .....                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4        |
| C. CONTACTO CON LA ENTIDAD Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS ..                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5        |
| D. REFERENCIA ESTADISTICA DE LAS QUEJAS .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6        |
| <b>II. CONCLUSIONES DE LAS REUNIONES QUE DURANTE EL PERIODO SE REALIZARON CON LA REVISORÍA FISCAL, LAS ÁREAS DE CONTROL INTERNO, SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO, Y OTRAS OFICINAS, DEPENDENCIAS O FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD PARA EVALUAR LOS SERVICIOS Y LOS PRONNCIAMIENTOS DEL DCF SOBRE CASOS FRECUENTES, CUANTIOSOS O IMPORTANTES A JUICIO DEL DCF.</b> | <b>7</b> |
| <b>III. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE RIESGOS DE CONDUCTA.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>9</b> |
| <b>IV. SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES</b>                                                                                                                                                                                                                                   | <b>9</b> |

## I. DE LAS FUNCIONES DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### A. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DCF EN SUS DECISIONES Y RECOMENDACIONES

La DCF adelanta su gestión con base en lo establecido en la Ley 1328 de 2009, en el Decreto 2555 de 2010, en la Circular 29 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y en la normatividad vigente.

La DCF realiza su labor bajo los principios de independencia, autonomía, imparcialidad y objetividad.

### B. DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

La DCF ha dispuesto diferentes canales para atender a los consumidores de la entidad y para recibir sus quejas y reclamos.

De tener el consumidor conectividad a internet, podrá desde cualquier lugar de Colombia o del mundo presentar su reclamación por escrito, hacer alcances, presentar réplicas y hacerle seguimiento al desarrollo de su queja de forma totalmente virtual.

Igualmente, la DCF ofrece canales de comunicación telefónicos y presenciales. A través de este último, los usuarios también pueden presentar sus quejas y reclamos ante el Defensor.

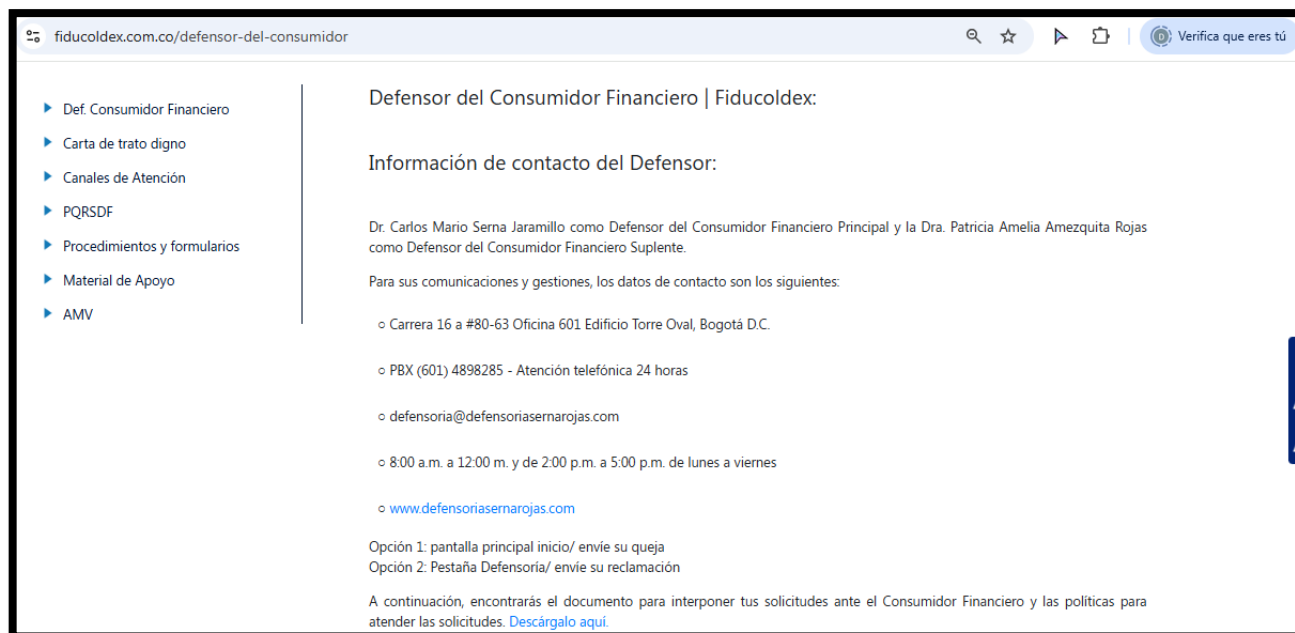
- ❖ **Buzón:** defensoría@defensoriasernarojas.com. Recepción 7\*24
- ❖ **Atención Telefónica:** PBX: 601 4898285. Atención personalizada de 8:00am a 5:30pm - Buzón telefónico 24 horas
- ❖ **Atención Personalizada y recepción de quejas físicas:** Carrera 16 A No 80-63 oficina 601 Edificio Torre Oval, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
- ❖ **Página web:** [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)
- ❖ **Radicación de quejas.** Recepción 7\*24
  - Opción 1: Pantalla principal / **Envíe su queja**
  - Opción 2: Pestaña **Defensoría** / **Envíe su reclamación**

#### Consulta de quejas.

- Opción “*Consulte el estado de su queja*”: para hacer seguimiento a quejas presentadas con el número de radicado e identificación del reclamante.

Igualmente, los consumidores financieros de la entidad pueden presentar ante ella, las quejas que deseen sean atendidas por la DCF, remitiéndonolas a la mayor brevedad.

Por otro lado, verificada la página WEB de la entidad, se encuentra publicada de conformidad los datos de contacto referentes al DCF, como se evidencia en la siguiente imagen:



### C. CONTACTO CON LA ENTIDAD Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS

La DCF en desarrollo de las funciones legales y en aras de dar cumplimiento del plan de trabajo acordado, durante el año 2024 mantuvo un contacto permanente con la entidad, así:

- i. Durante el periodo, se realizaron las siguientes sesiones de trabajo:

| Fecha        | Actividad                              |
|--------------|----------------------------------------|
| Noviembre 28 | Mesa de trabajo - Inicio de labores    |
| Diciembre 11 | Reunión de Entendimiento de la Entidad |

- ii. La Defensoría remitió a la entidad 5 Boletines y 2 Píldoras, en los que se desarrollaron de manera breve temas jurídicos y de cumplimiento normativo, aplicables a las entidades financieras:

| Fecha      | Actividad                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Junio 12   | Envío Píldora informativa del DCF N. 7 Conflicto de Intereses                |
| Octubre 22 | Envío del Boletín de la DCF No. 13 Esquema Gestión - Riesgo de conductas DCF |

| Fecha        | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Noviembre 28 | Envío de boletines emitidos por la DCF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín N. 13 - Esquema Gestión - Riesgo de conductas DCF</li> <li>• Boletín N. 17 - Riesgos de Conducta y el Enfoque Prospectivo de la DCF</li> <li>• Boletín No. 18 - Análisis Proyecto de Ley No. 177 de 2023.</li> </ul> |
| Diciembre 10 | Envío Píldora informativa del DCF N. 8 - Importancia de las Quejas y su Debida Atención.                                                                                                                                                                                                                      |
| Diciembre 23 | Envío del Boletín de la DCF No. 19 Carta Circular 131 de 2024 _ AMV                                                                                                                                                                                                                                           |
| Diciembre 30 | Envío del Boletín de la DCF No. 20 - Modificaciones al 4 x1000                                                                                                                                                                                                                                                |

- iv. Adicionalmente, se enviaron y recibieron las siguientes comunicaciones de interés para la entidad y la DCF:

| Fecha       | Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diciembre 3 | Envío de la entidad de la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Informe de la Defensoría saliente de las vigencias 2021, 2022 y 2023.</li> <li>* Últimos requerimientos por entes de control, de los cuales adjunto Riesgo de Conductas de la Superfinanciera y Carta Circular 131/2024 de AMV.</li> </ul> |

- v. Relacionamos las capacitaciones impartidas por la defensoría durante el 2024.

| Fecha        | Actividad                                                         |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|
| Diciembre 13 | Capacitación de la DCF - Aplicativo Defensoría SISDEF 2.0         |
| Diciembre 18 | Capacitación: El SAC y Sistema de Gestión de Riesgos de Conductas |

#### D. REFERENCIA ESTADISTICA DE LAS QUEJAS

- i. Durante la gestión adelantada por esta DCF a partir de diciembre de 2024, la Defensoría no ha recibido quejas, reclamos, peticiones, sugerencias, ni solicitudes de conciliación contra la entidad.

Razón por la cual, la DCF no ha evidenciado la necesidad de realizar alguna vocería ante su Junta Directiva, ni de revisar sus reglamentos.

- ii. Con base en lo dispuesto en el numeral 2.3. del Cap. II. Título III, Parte I de la Circular 29 de 2014 de la SFC, se procedió con la revisión de la información publicada respecto a la presentación de quejas, solicitudes de conciliación y trámites ante la DCF, encontrando que la entidad en su página web, dentro la pestaña denominada “*Servicio al Cliente*”, incluye el enlace directo a la información relacionada con el “*Defensor del Consumidor Financiero*”, donde además de brindar nuestro datos de contacto, ha publicado el Reglamento de la Defensoría del Consumidor Financiero, en el que se explica detalladamente nuestras funciones, nuestra competencia y el procedimiento para interponer ante nosotros, reclamaciones y solicitudes de conciliación.

Tal información puede ser consultada en el siguiente link:  
<https://www.fiducoldex.com.co/index.php/defensor-del-consumidor>

## **II. CONCLUSIONES DE LAS REUNIONES QUE DURANTE EL PERIODO SE REALIZARON CON LA REVISORÍA FISCAL, LAS ÁREAS DE CONTROL INTERNO, SERVICIO AL CONSUMIDOR FINANCIERO, Y OTRAS OFICINAS, DEPENDENCIAS O FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD PARA EVALUAR LOS SERVICIOS Y LOS PRONUNCIAMIENTOS DEL DCF SOBRE CASOS FRECUENTES, CUANTIOSOS O IMPORTANTES A JUICIO DEL DCF.**

**A.** Durante la gestión desarrollada por la DCF desde diciembre de 2024, no se ha recibido solicitud de reunión con la revisoría fiscal de la entidad.

**B.** En el periodo objeto de estudio, la DCF mantuvo una comunicación cercana con la entidad de carácter operativo, jurídico y de seguimiento, según las necesidades de Fiducoldex S.A., en la que se ha incluido el envío de píldoras, boletines y retroalimentación normativa, sobre temas de interés, tales como el manejo de los conflictos de interés, importancia de las quejas y su debida atención, esquema de gestión de riesgos de conducta, modificaciones al 4x1000, análisis al Proyecto de Ley No. 177 de 2023 y Carta Circular No. 131 del Autoregulador del Mercado de Valores (AMV).

En reunión sostenida con fecha del 11 de diciembre de 2024, se realizó la presentación formal de Serna & Rojas Asociados como nueva Defensoría del Consumidor Financiero de Fiducoldex S.A., con la presentación del Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo como Defensor Principal, la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita como Defensora Suplente, junto con su equipo de trabajo.

En dicha reunión, la entidad nos presentó el contexto interno, externo y naturaleza jurídica de Fiducoldex S.A., junto con su respectiva composición y articulación normativa. Explicando igualmente, lo referente al SAC y la gestión de PQR's. Reunión de la cual, participaron por parte de la entidad, Edna Brigitte Ariza – Coordinadora de SAC y Servicio al Cliente, Paula Andrea Pabón y Alexandra Romero – Analistas de información clientes.

Como la DCF recomienda adoptar en la gestión de riesgos el esquema de las tres líneas de Defensa, en razón a los resultados positivos que arroja esta buena práctica, se permite sugerir que, para las próximas reuniones de seguimiento, o por lo menos para una de las que se desarrolle en el 2025, acudan representantes de estas tres líneas, incluyendo entre otros, al área de dirección jurídica, al área de auditoría interna, al área de coordinación de riesgo, y el área de mejoramiento de la entidad.

Dentro de las gestiones adelantadas por la entidad, remitió a esta DCF, los últimos requerimientos efectuados por entes de control, adjuntando lo referente a los Riesgos de Conducta de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Carta Circular 131 de 2024 de AMV, con sus respectivos alcances y respuestas.

Igualmente, la entidad nos envió copia del Informe de Gestión Anual 2021, Informe de Gestión Anual 2022, Informe de Gestión Anual 2023 y copia del Informe de Gestión Anual 2024 elaborados por la DCF saliente, a cargo de la Dra. Liliana Otero Álvarez.

En relación a los informes anteriormente mencionados, se observa que, la DCF saliente a cargo de la Dra. Liliana Otero Álvarez, aclaró que, aunque hubo interacciones con clientes de la entidad, no se presentaron quejas ni solicitudes de conciliación por parte de los consumidores financieros, de acuerdo a las definiciones de la Ley 1328 de 2009.

Así mismo, la DCF saliente aclaró no haberse presentado interacciones que ameritaran ejercer la función de vocería, ni detectó prácticas que se consideraran como ilegales, no autorizadas o inseguras por parte de la entidad vigilada.

Adicionalmente, conforme a la gestión adelantada por la DCF saliente, se observa que la misma no consideró conveniente formular recomendaciones o sugerencias de tipo jurídico u operativo a la entidad vigilada.

En este sentido, esta DCF manifiesta que efectuará el correspondiente seguimiento dentro nuestras funciones como nueva Defensoría del Consumidor Financiero de Fiducoldex S.A., teniendo en cuenta la gestión adelantada por la Defensoría Saliente, a cargo de la Dra. Liliana Otero Álvarez.

Esta DCF agradece a la entidad, nos informe si ha recibido quejas, reclamos, sugerencias, peticiones, tutelas o solicitudes de conciliación sobre las cuales se tenga competencia por medio de sus canales de atención o si ha recibido quejas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia en relación con productos y/o servicios financieros.

Se recuerda a la entidad que, la DCF se encuentra presta a brindar su apoyo a Fiducoldex S.A., en la revisión de reglamentos, capacitaciones sobre protección al consumidor financieros, charlas sobre el Sistema de Gestión de Riesgos de Conducta, entre otros, que propendan por la mejoría en la prestación del servicio y en la atención al consumidor financiero.

### III. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE RIESGOS DE CONDUCTA.

En reunión del 11 de diciembre de 2024, la entidad nos informó estar implementando una Proforma de Políticas de Riesgos de Conducta, la cual va acompañada de una serie de actividades que se realizarán durante el año 2025 y 2026, con la finalidad de lograr la implementación total de esta política a finales del 2026.

Igualmente, la entidad nos informó haber recibido un requerimiento por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, en relación con la implementación de los Riesgos de Conducta; razón por la cual, la entidad señaló haber atendido a dicho requerimiento, socializando la estrategia que se tiene en materia de implementación de los Riesgos de Conducta con su respectivo cronograma y plan de acción, aclarando que la Política de Riesgos de Conducta aún se encuentra en proceso de desarrollo e implementación.

Información que, en todo caso, también fue proporcionada a esta DCF por parte de la entidad vigilada para nuestro conocimiento y revisión.

En este sentido, esta DCF agradece a la entidad, informarnos si se han realizado avances en la implementación de la Política de Riesgos de Conducta conforme a la estrategia planteada e informarnos que actividades del cronograma establecido, se han llevado a cabo y que resultados se han obtenido sobre los mismos.

Esta DCF recomienda a la entidad, informar si se han efectuado procesos de revisión, donde se hayan evidenciado eventuales casos de riesgo, posibles controles y/o planes de acción a dichas situaciones. Igualmente, se invita a la entidad vigilada a socializar los avances que se tengan al respecto.

En todo caso, la DCF se encuentra presta a socializar con la entidad, sobre el avance, desarrollo e implementación de la política de Riesgos de Conducta y trabajar en conjunto, mediante mesas de trabajo y/o capacitaciones que así lo requiera la entidad, referentes a las inquietudes que puedan surgir sobre el particular.

### IV. SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

De conformidad con el tipo de contratación efectuado por la entidad con la Defensoría del Consumidor Financiero, no se han elevado este tipo de solicitudes a la entidad.

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 2.5.3. del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular 29 de 2014 de la SFC, dentro de los tres (3) meses siguientes a la presentación de este informe a la entidad, debe comunicarnos sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas frente a las recomendaciones en él incluidas.

En los anteriores términos esta Defensoría ha rendido el Informe Anual de su gestión, poniéndose a disposición de la entidad para aclarar cualquier inquietud que se les pueda llegar a presentar.

Cordialmente,



**CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO**  
Defensor del Consumidor Financiero



**PATRICIA AMELIA ROJAS**  
Defensora del Consumidor Financiero

Bogotá D.C. diciembre 31 de 2024

Señores

FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR  
FIDUCOLDEX  
Ciudad

Referencia: Informe<sup>1</sup> Defensor del Consumidor Financiero al 31 diciembre de 2024.

Apreciados Señores:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), Parte I Título 3 Capítulo 2 Numeral 2.4, que establece que el Defensor del Consumidor Financiero deberá presentar un informe anual sobre el desarrollo de sus funciones a la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, administración de la entidad y a la Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la SFC, nos permitimos presentar el informe de la labor realizada durante el año 2024, con las recomendaciones y observaciones que consideramos relevantes para la entidad en relación con las funciones asignadas a ésta Defensoría, lo anterior, buscando el cumplimiento de sus fines principales, a saber: la protección, atención de los clientes, usuarios y clientes potenciales.

Es pertinente advertir que el presente informe se ajusta al análisis realizado según las funciones asignadas a la defensoría y no reemplaza en ningún momento las revisiones que en desarrollo de

---

<sup>1</sup> Preparado conforme a lo dispuesto en las normas que rigen la función de Defensor del Consumidor Financiero (DCF): la Ley 1328 del 15 de julio de 2009, el Decreto 2555 a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9, el Decreto 3993 de 2010, compilado por el Decreto 2555 de 2010 a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6, Circular Básica Jurídica (Circular Externa 013 de 2022) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como la normativa relacionada con la protección al Consumidor Financiero.

En los términos previstos en la norma referida, **es necesario que el presente informe se ponga a disposición “...del órgano social, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria...”**

+57-6018088017



administrativa@umoabogados.com



<https://umoabogados.com/>



Carrera 13 # 73-34 Of. 202



las gestiones de control y seguimiento realizan instancias de control como la Auditoría Interna de la Entidad y la Revisoría Fiscal.

Como metodología del presente informe nos permitimos desarrollar los siguientes ítems, así:

**1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos**

- a. **Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos:** durante el año que se reporta, se recibieron solicitudes a través de los canales establecidos para ello, tal y como detallamos en el siguiente punto. Es del caso mencionar que con la implementación de Smart Supervisión, el procedimiento de recepción de esta información no sufrió cambios perceptibles para esta Defensoría, pues seguimos reportando a FIDUCOLDEX todos los casos que nos llegan directamente y se nos informó que la Entidad haría lo propio para todos los casos que recibieran directamente.
- b. **Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF:** aunque hubo interacciones con clientes de la entidad, ninguna de ellas puede enmarcarse en la definición de queja que establece el art 2 de la Ley 1328 de 2009 por lo que, por sustracción de materia, no proporcionamos estadística en el formato F.0000-165 (anexo 1) de la Circular Externa 023 de 2021
- c. **Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora:** ver respuesta anterior.
- d. **Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones:** durante el período reportado, no tuvimos noticia de reincidencias por parte de la entidad vigilada.

**e. Relación y breve descripción de los casos de la entidad**

| Nombre                        | Concepto                                                                                 |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Germán Cagua                  | Solicitud Bloqueo                                                                        |
| Hernando Ortiz Camacho        | SOLICITUD CARTA LEVANTAMIENTO KHT279                                                     |
| Andrés Londoño                | Solicitud de ayuda por posible fraude                                                    |
| Diego Fernando Sáenz Monsalve | Validación Certificación Laboral /                                                       |
| Claudio José Vega Ojeda       | copia radicación de la comunicación enviada a FIDUCIARIA COLOMBIANA DE COMERCIO EXTERIOR |
| Cristian David Pitta vargas   | Incumplimiento deber legal de Publicación Secop II - Recursos Públicos IDEAM             |

Visto el detalle de los casos en los que hubo interacción de clientes de la entidad vigilada con la defensoría, se informa que al no tratarse de quejas o reclamos, en ninguno de ellos se presentaron las incidencias mencionadas en los numerales 2.1.5.1. “consideró que el DCF carecía de competencia”, 2.1.5.2. “No colaboró con el DCF” y, 2.1.5.3 “No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero” de la norma en cita.

**f. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general:** ver respuesta al punto “b” de este informe.

**De la función de vocería:** en el período informado, no se presentaron interacciones con los clientes de la entidad que ameritaran ejercer la función de vocería. Por lo anterior, no procede la descripción que menciona la Circular Externa 013 de 2022 en su numeral 2.4

Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo: para el período informado, el DCF no detectó prácticas ilegales, no autorizadas o inseguras por parte de la entidad vigilada.

**g. La relación del número de conciliaciones solicitadas por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo:** en el período informado no se presentaron solicitudes de conciliación por parte de los consumidores financieros.

**h. Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes:** ver respuesta “j”

**i. Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF:** para el período reportado, no se llevaron a cabo reuniones con la entidad o sus entes de control para evaluar los servicios y pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes.

**j. Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes:** durante el período informado, el DCF no consideró, conveniente formular recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las relaciones entre la entidad y sus consumidores financieros. Por lo anterior, y en razón a que no se presentaron quejas o reclamos, no se identificaron recomendaciones o sugerencias para estos puntos mínimos que debe contener este aparte según la CE013 de 2022:

(i) las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos;

(ii) situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero;

(iii) planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas y;

(iv) seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada.

**k. Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas:** para el período reportado, no se hicieron solicitudes por parte del DCF en este sentido.

## 2. Criterios utilizados por el DCF en sus decisiones:

### a. Criterio Legal:

Hace referencia al actuar de la Defensoría del Consumidor Financiero, de conformidad a la normativa que reglamenta su labor.

La figura del Defensor del Consumidor Financiero se encuentra regulada por las siguientes disposiciones: Ley 1328 del 15 de julio de 2009, el Decreto 2555 (artículos 2.34.2.1.1 a 2.34.2.1.9), el Decreto 3993 de 2010, compilado por el Decreto 2555 de 2010 a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6, Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014, CE 013 de 2022) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como la normativa relacionada con la protección al Consumidor Financiero.

### b. Criterio Contractual:

Este criterio parte del hecho de que el Consumidor se vincula con FIDUCOLDEX por medio de un contrato, a través del cual adquiere unos derechos y obligaciones con la entidad. La Defensoría tiene en cuenta lo establecido en el contrato para fundamentar su concepto.

### c. Criterio Operativo:

Por último, otro criterio utilizado por la Defensoría es el relacionado con los programas tecnológicos con los cuales se maneja la información de los productos ofrecidos por FIDUCOLDEX y se prestan los servicios a los Consumidores Financieros (como lo es la actualización de datos personales, la renovación de los contratos, la aplicación de los pagos, entre otros).

Además de los criterios anteriormente mencionados, esta Defensoría adoptó los criterios de imparcialidad y objetividad al momento de adoptar sus decisiones.

De esta manera la Defensoría rinde a la Administración el informe de gestión del año 2024.

Quedamos a su disposición para ampliar o aclarar el presente informe.

Cordialmente,



**LILIANA OTERO ÁLVAREZ**

Defensor del Consumidor Financiero Principal  
FIDUCOLDEX