

RODRIGO PALACIO CARDONA

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



**INFORME DEL
DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO
AL CONSEJO DIRECTIVO**

2021

Torre Nuevo Centro La Alpujarra carrera 55 No.40 A 20 Of. 1109 Tel. 054 2611971 Medellín
E-Mail: palacioconsultores@gmail.com

Bogotá D.C, 31 de diciembre de 2021

Señores

CONSEJO DIRECTIVO

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

Ciudad

Asunto: Informe Defensor del Consumidor Financiero año 2021

Apreciados Señores,

En atención a lo acordado con ustedes, sometemos a su disposición el “Informe final de actividades año 2021. Contrato 047-2021” que fue presentado Director General Dr. FRANCISCO ALVARO RAMIREZ RIVERA el día 31 de diciembre de 2021, el cual comprende un informe sobre las Quejas allegadas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, período en el cual me desempeñe como Defensor del Consumidor Financiero del **FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA – FONPRECON.**

Es pertinente anotar que el presente informe contiene la información relativa a la nueva reglamentación que surge con la entrada en vigencia de la Ley 1328 de 2009, la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 2555 de 2010.

Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que, durante el período mencionado del año 2021, la Defensoría del Consumidor Financiero del **FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA – FONPRECON,** ha realizado las siguientes actividades:

CRITERIOS TENIDOS EN CONSIDERACIÓN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES COMO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El criterio legal utilizado que hace referencia a que el Defensor del Consumidor Financiero actúa de conformidad con la normativa que regula el desempeño de su labor¹ y fundamenta sus decisiones en esta, con el fin de brindarle un mejor servicio a los consumidores de la entidad.

¹ La Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 artículo 2.34.2.1.1. al artículo 2.34.2.1.9, el Decreto 3993 de 2010, compilado por el Decreto 2555 de 2010 desde el artículo 2.34.2.2.1. al artículo 2.34.2.2.6., la Circular Básica

RODRIGO PALACIO CARDONA

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El criterio contractual, que da cuenta de la obligación del Defensor del Consumidor Financiero de adoptar sus decisiones y conceptos con fundamento en los derechos y obligaciones adquiridos por los consumidores a través de los contratos que suscriben.

El criterio operativo, que se refiere a la obligación del Defensor del Consumidor Financiero de verificar los programas tecnológicos en los que se maneja la información y se prestan los servicios a los Consumidores Financieros (como por ejemplo: la actualización de datos personales, la aplicación de los pagos, entre otros).

Los criterios de imparcialidad y objetividad al momento de adoptar las dicciones y emitir conceptos.

CASOS RECIBIDOS EN EL AÑO 2021

El 31 de diciembre de 2021, presente el “Informe final de actividades año 2021. Contrato 047-2021” al Director General de la Entidad en el que se dio cuenta de lo siguiente:

Me permito presentar informe final de actividades, luego de haber prestado los servicios como defensor del Consumidor Financiero de FONPRECON, incluyendo el suplente y en desarrollo de esta actividad servir como vocero de los usuarios ante el Fondo, conocer y resolver de forma objetiva las quejas individuales que estos presentan relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que se prestan o calidad de los mismos:

	DESCRIPCION
<i>Referencia estadística de quejas: Número de quejas recibidas en el año 2021. Número de quejas tramitadas. Esta información debe corresponder al "Informe estadístico de quejas- Defensor del Cliente" que se transmite a esta Superintendencia.</i>	<i>No se recibieron quejas en el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2021. No se recibieron llamadas.</i>
<i>Criterios utilizados por el defensor del cliente en sus decisiones.</i>	<i>El criterio legal utilizado que hace referencia a que el Defensor del Consumidor Financiero actúa de conformidad con la normativa que regula el desempeño de su labor (La Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 artículo 2.34.2.1.1. al</i>

Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como la normativa relacionada con la protección al Consumidor Financiero.

*Torre Nuevo Centro La Alpujarra carrera 55 No.40 A 20 Of. 1109 Tel. 054 2611971 Medellín
E-Mail: palacioconsultores@gmail.com*

RODRIGO PALACIO CARDONA

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

	<p>artículo 2.34.2.1.9, el Decreto 3993 de 2010, compilado por el Decreto 2555 de 2010 desde el artículo 2.34.2.2.1. al artículo 2.34.2.2.6., la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como la normativa relacionada con la protección al Consumidor Financiero)</p> <p><i>El criterio contractual, que da cuenta de la obligación del Defensor del Consumidor Financiero de adoptar sus decisiones y conceptos con fundamento en los derechos y obligaciones adquiridos por los consumidores a través de los contratos que suscriben.</i></p> <p><i>El criterio operativo, que se refiere a la obligación del Defensor del Consumidor Financiero de verificar los programas tecnológicos en los que se maneja la información y se prestan los servicios a los Consumidores Financieros (como por ejemplo: la actualización de datos personales, la aplicación de los pagos, entre otros).</i></p> <p><i>Los criterios de imparcialidad y objetividad al momento de adoptar las dicciones y emitir conceptos.</i></p>
<p><i>Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del defensor).</i></p>	<p>Se realizaron reuniones en las que se evaluó el cumplimiento de los servicios contenidos en el manual SAC de conformidad con lo señalado por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2020 y Parte I, Título III, Capítulo de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. Se verificaron nuevos canales de atención, físicos y digitales, habilitados para el suministro de información a los consumidores y atención de quejas, especialmente de la población con discapacidad visual.</p>

RODRIGO PALACIO CARDONA

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad consideró que el defensor carece de competencia, no colaboró con el defensor, no suministro la información requerida y no aceptó el pronunciamiento del defensor a favor del consumidor financiero.	No se presentó ningún caso durante el periodo.
Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales, no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del período respectivo.	No se detectaron prácticas indebidas.
Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el defensor considere de interés general y/o de conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe.	No se consideró necesario realizar pronunciamientos y lo único que se hizo fue remitir información acerca del servicio que presta el defensor del consumidor financiero de la entidad y la voluntad de participar en el análisis sobre la forma como se están absolviendo las peticiones, quejas y reclamos dentro de la entidad.
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.	Para facilitar las relaciones entre consumidores financieros y la entidad se publicaron las funciones del defensor del consumidor.
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.	No se realizaron solicitudes en tal sentido.
Revisión del sistema SAC	A raíz de la reforma del Manual SAC en 2020 en mi calidad de Defensor del Consumidor Financiero he estado presto a absolver las inquietudes que se presentaron en el presente año.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS FORMULADAS A LA ENTIDAD

Se recordó a FONPRECON los términos en que debía presentar al Consejo Directivo el informe anual respecto de las acciones relacionadas con el manual SAC, en el que

Torre Nuevo Centro La Alpujarra carrera 55 No.40 A 20 Of. 1109 Tel. 054 2611971 Medellín
E-Mail: palacioconsultores@gmail.com

RODRIGO PALACIO CARDONA

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

refiera el desarrollo de sus funciones durante el año precedente el cual debe remitirse a la Superintendencia Financiera.

Cualquier inquietud que surja con ocasión del presente informe, será atendida con todo el gusto.

Cordialmente

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned to the right of the word 'Cordialmente'.

RODRIGO PALACIO CARDONA

Defensor del Consumidor Financiero

Fondo de Previsión Social del Congreso de la República

Torre Nuevo Centro La Alpujarra carrera 55 No.40 A 20 Of. 1109 Tel. 054 2611971 Medellín
E-Mail: palacioconsultores@gmail.com