

## AVISO DE INVITACIÓN PÚBLICA PARA LA DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PRINCIPAL Y SU SUPLENTE – VIGENCIA 2024

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, como entidad Administradora del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 13 y 18, Parágrafo 4, de la Ley 1328 de 2009 y sus decretos reglamentarios, CONVOCA a los interesados, personas naturales y jurídicas, a presentar sus hojas de vidas, para desarrollar el siguiente objeto:

**OBJETO:** Prestar los servicios profesionales en FONPRECON, como Defensor del Consumidor Financiero, incluyendo su suplente, y en desarrollo de esta actividad ser vocero de los usuarios ante FONPRECON, y conocer y resolver de forma objetiva las quejas individuales, que éstos le presenten, 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 respecto de la calidad de los mismos, de conformidad con las funciones establecidas en la Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010 modificado por el Decreto 1745 de 2020, Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás disposiciones y normas que modifiquen, adicionen o regulan las funciones, requisitos y designación del Defensor del Consumidor Financiero.

De acuerdo con el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009 y Artículo 2.34.2.2.3 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1745 de 2020, los interesados en prestar sus servicios como Defensor del Consumidor Financiero para FONPRECON deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser abogado titulado con formación en conciliación extrajudicial en derecho o Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, de acuerdo a lo establecido en la Sección 8 del Capítulo 2 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 o la norma que lo modifique o sustituya, impartida por una entidad avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.
2. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero y de seguridad social, relacionados con el Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida.
3. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en el Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, contada a partir de la fecha de grado profesional.
4. Acreditar conducta idónea y solvencia moral.

Estos requisitos y calidades serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes, los cuales, antes de ejercer sus funciones deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular Externa 013 del 10 de junio de 2022, mediante la cual imparte instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero respecto de la gestión de conflictos de interés y de las responsabilidades de los órganos de administración de las entidades vigiladas, entre otras, estableciendo en su numeral 2.2, en adición a los requisitos establecidos en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, los siguientes criterios para la selección del Defensor del Consumidor Financiero – DFC:

1. Si el postulado presta sus servicios como DCF en otras entidades vigiladas, evento en el cual se debe evaluar: (i) la disponibilidad de tiempo; (ii) los recursos humanos, físicos y tecnológicos para el ejercicio de su labor; y (iii) la existencia de conflictos de interés.

2. Si el postulado presta sus servicios o desempeña funciones distintas a las propias del cargo de DCF en la sociedad matriz, filiales o subsidiarias de la entidad vigilada.
3. Si el postulado tiene sanciones en firme proferidas por la SFC, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
4. Si el postulado tiene sanciones disciplinarias en firme proferidas por la Comisión Nacional de Disciplina Judicial u órgano equivalente.
5. Si el postulado tiene antecedentes en la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Administrativa Especial de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
6. Si el postulado se encuentra reportado en una lista internacional vinculante para Colombia.

FONPRECON, dentro del proceso de selección de los postulados a DFC, evaluará, documentará y tendrá a disposición de la SFC, el análisis realizado frente a cada uno de los referidos criterios, y respecto de todas aquellas situaciones que puedan comprometer la autonomía e independencia del postulado. Para tal efecto, cada postulado deberá diligenciar el anexo 01 del presente aviso de Invitación Pública.

Del mismo modo, el Fondo evaluará, documentará y tendrá a disposición de la SFC, la revisión de las inhabilidades e incompatibilidades previstas en los incisos tercero y cuarto del art. 17 de la Ley 1328 de 2009 y normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

Señala el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 que la Defensoría del Consumidor Financiero será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:

1. Cumplir con las siguientes obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009:
  - a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
  - b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
  - c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
  - e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
  - f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
  - g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.
2. Cumplir con las funciones definidas para el Defensor del Consumidor Financiero, en el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero adoptado en FONPRECON.
  3. Enviar y transmitir los informes establecidos mediante las Circulares Externas No. 045 de 2006 y 015 de 2007 y las que las modifiquen o sustituyan, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
  4. Presentar mensualmente a FONPRECON el informe de actividades realizadas en desarrollo del objeto del contrato.
  5. Informar al Fondo la dirección de su oficina, teléfono y correo electrónico, a efectos de publicar estos datos conforme lo exige la Ley, en la página web de la entidad.
  6. Cumplir con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos dados por FONPRECON relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y ciberseguridad.
  7. Cumplir con sus obligaciones mensuales frente al pago de aportes al sistema de seguridad social integral.
  8. Brindar la disponibilidad necesaria para el cabal cumplimiento de sus obligaciones como Contratista.
  9. Cumplir o ejecutar el contrato dentro de los términos y condiciones acordados.
  10. Las demás actividades que FONPRECON le solicite de acuerdo con el objeto del contrato.
  11. Atendiendo la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, el defensor del consumidor financiero debe presentar Informe de Gestión del Defensor del Consumidor Financiero –DFC así:

Para la última reunión del Consejo Directivo de Fonprecon que se lleve a cabo al finalizar el año, de acuerdo con lo previsto en el numeral 2.4 de la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, FONPRECON solicitará al DCF un informe de gestión que debe presentarse a dicho organismo, contentivo de aspectos generales y específicos relacionados con el ejercicio de las funciones previstas en el art. 13 de la Ley 1328 de 2009 o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las presentes instrucciones.

Dicho informe debe estar a disposición del Consejo Directivo de Fonprecon con una antelación, como mínimo, de quince (15) días hábiles a la celebración de la última reunión ordinaria, y contener por lo menos los siguientes aspectos:

## 11.1. De la función de atención y resolución de quejas o reclamos

### 11.1.1. Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos.

11.1.2. Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF que incluyan, por lo menos: (i) la descripción de los principales motivos de quejas o reclamos; (ii) los productos sobre los cuales se presentaron y; (iii) las formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc. Dichas estadísticas deben atender la estructura establecida en los formatos para el reporte y gestión de las quejas a través del desarrollo tecnológico Smartsupervision y la "Tabla anexo quejas" publicada en la página web de la SFC.

11.1.3. 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.

11.1.4. Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones.

### 11.1.5. Relación y breve descripción de los casos en los que el Fondo:

11.1.5.1 Consideró que el DCF carecía de competencia;

11.1.5.2 No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y

11.1.5.3 No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

11.1.6. Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.

## 11.2 De la función de vocería

11.2.1. Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.

11.2.2. Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.

11.2.3. Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.

## 11.3. De la función de conciliación

11.3.1 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.

11.3.2. Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.

## 11.4. Información adicional

11.4.1. 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.

### FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

11.4.2 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.

Esta parte del informe debe contener como mínimo: (i) las recomendaciones formuladas a FONPRECON 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.

11.4.3. 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.

11.4.4 Cualquier otro dato o información que el DCF considere de público interés o que solicite la Superintendencia Financiera.

**12. Función de vocería.** En virtud de lo consagrado en el literal e. del art. 13 de la Ley 1328 y en concordancia con el art. 2.34.2.1.6. del Decreto 2555 de 2010, el DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas. En desarrollo de esta función y sin perjuicio de lo establecido sobre este aspecto en el informe de gestión, el DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento del Consejo Directivo de Fonprecon, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de los contratos de adhesión que haya realizado, en especial, lo relativo a la detección de la inclusión de cláusulas abusivas.

De acuerdo con lo expuesto, es pertinente precisar que:

12.1. La comunicación con recomendaciones y propuestas que dirija el DCF al Consejo Directivo de Fonprecon, versará sobre la actividad de las entidades que hubieren merecido la atención del DCF y que puedan mejorar y facilitar cualquiera de los siguientes aspectos:

12.1.1. La correcta prestación del servicio.

12.1.2. Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.

12.1.3. La seguridad en el desarrollo de las actividades.

12.2. La comunicación se debe dirigir a la persona que el Fondo haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el DCF, sin embargo, es preciso señalar que este funcionario debe poner en conocimiento de Consejo Directivo de Fonprecon, las comunicaciones que el DCF le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.

12.3. En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento del Consejo Directivo de Fonprecon.

Para el cumplimiento de lo anterior, la respectiva entidad debe informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.

**13 Función de conciliación.** El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación de las controversias que se susciten entre los consumidores financieros y la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia a la cual el Defensor preste sus servicios, sobre

los asuntos susceptibles de conciliación que surjan en desarrollo de la actividad de la entidad financiera. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la competencia que sobre tales temas puedan tener los conciliadores inscritos en los Centros de Conciliación autorizados por el Ministerio de Justicia y del Derecho, los delegados regionales y seccionales de la Defensoría del Pueblo, los agentes del Ministerio Público en materia civil y las notarías.

En todo caso el Defensor del Consumidor Financiero debe cumplir con lo establecido en la Circular Externa 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia o las normas que modifiquen o sustituyan ésta.

### Designación

De acuerdo con el artículo 18, Parágrafo 4, de la Ley 1328 de 2009, la designación del Defensor de Consumidor Financiero corresponderá al Consejo Directivo de la entidad.

Los interesados deberán presentar sus hojas de vida al correo [atencionalusuario@fonprecon.gov.co](mailto:atencionalusuario@fonprecon.gov.co) con copia al correo [mamunoz@fonprecon.gov.co](mailto:mamunoz@fonprecon.gov.co) anexando los documentos que soporten debidamente los requisitos exigidos, académicos y de experiencia, antes señalados. Los postulantes que no cumplan en su totalidad los requisitos de ley exigidos, luego de la solicitud de aclaraciones que requiera FONPRECON, no serán tenidos en cuenta.

La publicación se realiza en la página web de la entidad durante el término de diez (10) días hábiles.

Para el proceso de postulación y selección se precisa el siguiente cronograma:

### CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	FECHA	SITIO
Publicación de la Invitación Pública	30 de enero de 2024	Pág. Web de la entidad <a href="http://www.fonprecon.gov.co">www.fonprecon.gov.co</a>
Observaciones a la Invitación Pública	30 de enero hasta el 02 de febrero de 2024, hasta las 4:00 p.m.	Correos: <a href="mailto:atencionalusuario@fonprecon.gov.co">atencionalusuario@fonprecon.gov.co</a> ; con copia a <a href="mailto:mamunoz@fonprecon.gov.co">mamunoz@fonprecon.gov.co</a>
Respuesta a las observaciones	06 de febrero de 2024	Pág. Web de la entidad <a href="http://www.fonprecon.gov.co">www.fonprecon.gov.co</a> y correos personales de los postulantes
Fecha límite para recepción de hojas de vida	12 de febrero de 2024 – Hasta las 4:00 p.m.	Correos: <a href="mailto:atencionalusuario@fonprecon.gov.co">atencionalusuario@fonprecon.gov.co</a> con copia a <a href="mailto:mamunoz@fonprecon.gov.co">mamunoz@fonprecon.gov.co</a>
Estudio de las hojas de vida, con verificación de requisitos exigidos, para presentación de los postulantes habilitados al Consejo Directivo de FONPRECON	Del 13 al 16 de febrero de 2024	Subdirección Administrativa y Financiera de FONPRECON y Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y al Ciudadano
Presentación a Dirección General de Informe Evaluación Hojas de Vida recibidas de Postulados para Defensor del Consumidor Financiero de FONPRECON	19 de febrero de 2024	Subdirección Administrativa y Financiera de FONPRECON y Coordinación del Grupo de Atención al Usuario y al Ciudadano

Selección del Defensor del Consumidor Financiero del FONPRECON	29 de febrero de 2024	Sesión del Consejo Directivo de FONPRECON
Suscripción y legalización del Contrato en el SECOP II	04 de marzo de 2024	Portal Único de Contratación SECOP II – Colombia Compra Eficiente

El presente Aviso de Invitación, se publica por segunda vez en la página web del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, en cumplimiento de la instrucción impartida por el Consejo Directivo, en sesión realizada el 25 de enero de 2024, con el propósito de garantizar mayor publicidad entre los interesados en postularse como Defensores del Consumidor Financiero, Principal y Suplente de FONPRECON.

Bogotá, D.C., enero 29 de 2024



**FRANCISCO ÁLVARO RAMÍREZ RIVERA**  
Director General

Elaboro: LUZ STELLA RESTREPO HENAO - Subdirectora Administrativa y Financiera  
MARÍA ALEJANDRA MUNOZ DELGADILLO – Coordinadora Grupo Atención al Usuario y al Ciudadano – Subdirección de Prestaciones Económicas