



INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2025
Defensoría Del Consumidor Financiero
FIDUCOLDEX

www.defensoriasernarojas.com
Carrera 16 A No 80-63 oficina 601
PBX 6014898285
e-mail: defensoria@defensoriasernarojas.com
Bogotá – Colombia



Bogotá D.C. 22 de enero de 2026

Señores

**ASAMBLEA GENERAL, JUNTA DIRECTIVA y PRESIDENTE
FIDUCOLDEX**

Ciudad

Respetados señores:

A través del presente documento ponemos a su consideración el Informe de Gestión Anual de 2025, realizado por la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF).

En el mismo, podrán encontrar diferentes datos estadísticos respecto a los trámites gestionados, un resumen de las principales actividades realizadas, así como las recomendaciones más relevantes que se efectuaron a lo largo del periodo objeto de estudio.

La DCF ha continuado con su plan de capacitaciones bien sea con las cátedras magistrales que la entidad solicitó y/o con la remisión de Boletines Jurídicos y las Píldoras de la Defensoría.

Igualmente, la DCF y la entidad han realizado periódicamente seguimientos al comportamiento de sus quejas; a las observaciones y/o planes de acción para atender nuestras recomendaciones; a la implementación y desarrollo de los Riesgos de Conducta; a las solicitudes de conciliación; a las tutelas donde se vincula a la DCF y en donde el Juez ha concluido que la entidad vigilada vulneró un derecho fundamental de su cliente o tuvo como superada la causa que le dio origen; a las diferentes situaciones que afectan al sector; a las novedades legislativas, de jurisprudencia y de doctrina, intercambiando las visiones que sobre el particular tenemos, etc., buscando siempre oportunidades de mejora que garanticen un trato justo y respetuoso al consumidor, así como un fortalecimiento en sus relaciones comerciales.

De presentárseles alguna inquietud, o considerar necesario ampliar o aclarar la información presentada, no duden en manifestárnoslo.

Cordialmente,



CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO
Defensor del Consumidor Financiero



PATRICIA AMELIA ROJAS
Defensor del Consumidor Financiero

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

CONTENIDO

I.	DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS	5
A.	CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DCF EN SUS DECISIONES	5
B.	DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	5
C.	CONTACTO CON LA ENTIDAD Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS.....	6
D.	REFERENCIA ESTADÍSTICA DE LAS QUEJAS	8
	Quejas recibidas en el periodo.	8
	Clasificación de quejas por producto.	9
	Clasificación de las quejas por motivo	9
E.	CONCLUSIONES DE LOS CONCEPTOS QUE EMITE LA DCF CON OCASIÓN DE LAS QUEJAS QUE LE SON PRESENTADAS.	10
	Favorabilidad	12
	Rectificación	12
F.	RÉPLICAS - REINCIDENCIAS.....	12
G.	RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRONUNCIAMIENTOS QUE EL DCF CONSIDERE DE INTERÉS GENERAL Y/O DE CONVENIENTE PUBLICIDAD POR EL TEMA TRATADO.	13
II.	DE LA FUNCION DE VOCERIA	13
A.	DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN LOS QUE SE EJERCIÓ LA FUNCIÓN DE VOCERÍA....	13
B.	REVISIÓN DE CONTRATOS Y ANÁLISIS DE POSIBLES CLÁUSULAS O PRÁCTICAS ABUSIVAS.....	13
C.	RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS PRÁCTICAS INDEBIDAS -ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS- DETECTADAS.....	13
III.	DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN	13
A.	INFORMACIÓN DE CASOS TRAMITADOS	14
B.	RESUMEN DE CASOS RELEVANTES	14
IV.	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.	14
V.	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.	14

A.	RESPECTO A LAS RECOMENDACIONES BRINDADAS POR LA DCF EN EL INFORME DE GESTIÓN ANUAL DE 2024.....	15
B.	RESPECTO A LAS RECOMENDACIONES BRINDADAS POR LA DCF EN EL INFORME DE GESTIÓN DEL I SEMESTRE DEL 2025.....	15
C.	RECOMENDACIONES JURÍDICAS.	15
D.	SEGUIMIENTO A CASOS FAVORABLES AL CONSUMIDOR.....	16
E.	SEGUIMIENTO A CASOS NO FAVORABLES AL CONSUMIDOR	17
F.	RÉPLICAS – REINCIDENCIAS.	17
G.	OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS	18
VI.	SEGUIMIENTO RIESGOS DE CONDUCTA _____	18
VII.	SOLICITUDES EFECTUADAS A LA ENTIDAD SOBRE LOS REQUERIMIENTOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES _____	19
VIII.	SUPERVISIÓN DE LA SFC A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR ESTA DCF _____	19

I. DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS

A. CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DCF EN SUS DECISIONES

Teniendo en cuenta que la DCF emite sus conceptos en derecho, su labor además de desarrollarse bajo los lineamientos de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), se apoya en la diferente normatividad y jurisprudencia que aplica en general al comercio, al sector financiero, y al objeto social propio de la entidad.

Igualmente, la DCF se apoya en las buenas prácticas del sector que tanto a nivel nacional como internacional pueden aportar beneficios a la entidad y a sus clientes.

Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1328 de 2009, la DCF adelanta su gestión de manera independiente, autónoma, objetiva e imparcial.

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

Los consumidores de manera virtual podrán desde cualquier lugar, presentar su reclamación por escrito, hacer alcances, presentar réplicas y hacerle seguimiento al desarrollo de su queja.

Adicionalmente, tenemos a su disposición canales de comunicación telefónicos y presenciales. A través de este último, los usuarios también pueden presentar sus quejas y reclamos ante el Defensor.

- ❖ **Buzón:** defensoria@defensoriasernarojas.com. Recepción 7*24
- ❖ **Atención Telefónica:** PBX: 601 4898285. Atención personalizada de 8:00am a 5:30pm - Buzón telefónico 24 horas
- ❖ **Atención Presencial 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 5:00 p.m.
- ❖ **Página web:** 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, debiéndonoslas remitir a la mayor brevedad.

Revisada la página WEB de la entidad, se evidencia que en la información publicada no se aclara el horario para la atención presencial y de recepción de quejas físicas y el de atención telefónica, tal y como se puede evidenciar en los siguientes pantallazos.

Agradecemos a la entidad incluirlo.

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?
Es el vocero de los consumidores, quien resolverá las reclamaciones que estos presenten a través de la Defensoría.

La Defensoría del Consumidor es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, totalmente independiente y autónoma de la entidad vigilada y de sus organismos de administración, llamada a poner en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia cualquier situación que menoscabe o limite sus facultades de actuación.

¿Cuáles son los canales de atención?

- **Correo electrónico:** defensoria@defensoriasernarojas.com
- **Comunicación física:** Carrera 16 a #80-63 Oficina 601 Edificio Torre Oval, Bogotá D.C.
- **Comunicación telefónica:** PBX (601) 4898285 - Atención telefónica 24 horas
- **Horario de atención:** 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes
- **Página web:** www.defensoriasernarojas.com

Opción 1: pantalla principal inicio/ envíe su queja
Opción 2: Pestaña Defensoría/ envíe su reclamación

¿Quiénes son los Defensores del Consumidor Financiero ante Fiducoldex?
Defensor principal: Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo
Defensor Suplente: Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita

Aquí encontrarás el documento para interponer tus solicitudes ante el Defensor del Consumidor Financiero y las políticas para atender las solicitudes. [Descárgalo aquí.](#)

C. CONTACTO CON LA ENTIDAD Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO REALIZADAS

Durante el año 2025, la DCF y la entidad mantuvieron un contacto permanente, así:

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

Fecha	Actividad
Marzo 18	Mesa de Trabajo. Revisión y entendimiento de los casos <ul style="list-style-type: none"> • 05-040-2025-03-05-1 • 05-040-2025-03-05-2 • 05-040-2025-03-06-1
Junio 26	Reunión de seguimiento DCF enero – mayo del 2025
Año 2025	La DCF ha mantenido su disposición con la EV para atender sus inquietudes según sus necesidades, para temas de carácter jurídico como operativo.

- ii. La Defensoría remitió a la entidad 2 Boletines y 4 Píldoras, en los que se desarrollaron de manera breve temas jurídicos y de cumplimiento normativo, aplicables a las entidades financieras:

Fecha	Actividad
abril 2	Envío de la DCF de la Píldora N. 9. Buenas Practica de autoprotección de los Consumidores Financieros
junio 3	Envío por parte de la DCF del Boletín No. 21 – referente a la Redefinición y Flexibilización del Crédito - Estado de Conmoción Interior
julio 7	Envío de la DCF de la Píldora N. 10 "Los Consumidores Los Mejores Aliados de Cualquier Empresa"
octubre 3	Envío de la DCF de la Píldora N. 11. Trato Justo y Respetuoso al Consumidor Financiero
diciembre 9	Envío de la DCF de la Píldora de la DCF N. 12. La necesidad e importancia de la inclusión financiera
diciembre 12	Envío de la DCF del Boletín N. 22- Arbitraje en Procesos Ejecutivos

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

Fecha	Actividad
enero 21	Entrega por parte de la EV del último informe del anterior DCF
abril 9	Respuesta de la EV al Boletín No. 19 Carta Circular 131 de 2024 AMV
mayo 26	Envío por parte de la DCF del Proyecto de Circular Externa a través del cual se imparten instrucciones para la gestión de riesgo de conducta en el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y la versión 5 de la Guía de Riesgos de Conducta
mayo 30	Respuesta de la EV al Informe de Gestión anual de la DCF - 2024
junio 20	Envío por parte de la EV de su Política de derechos humanos para análisis de la DCF
junio 26	Envío por parte de la EV de las Observaciones y comentarios al Proyecto de Circular 07 - Riesgo de Conductas
julio 7	Remisión del comunicado elaborado por la Defensoría con base en la Circular de la SFC 019 del 2024 y a través del cual se estableció el procedimiento para el cargue en SISDEF de las respuestas de la entidad a las reclamaciones relacionadas con Fraudes.

Fecha	Actividad
agosto 13	Envío de los comentarios del DCF referentes al Proyecto de Circular Externa a través del cual se imparten instrucciones para la gestión de riesgo de conducta en el marco del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y la versión 5 de la Guía de Riesgos de Conducta, enviado previamente a la entidad
noviembre 11	Comunicación de la DCF: Algunas Recomendaciones Para Fortalecer el Sistema de Atención Al Consumidor Financiero (SAC)

- iv. Relacionamos los informes escritos presentados a la Entidad en el transcurso del año 2025:

Fecha	Actividad
Febrero 6	Envío Informe de Gestión anual de la DCF - 2024
agosto 4	Envío Informe de Gestión de la DCF del I Semestre de 2025
diciembre 26	Envío del informe de seguimiento del DCF. Corte julio - noviembre del 2025

- v. Relacionamos las capacitaciones realizadas a la Entidad en el transcurso del año 2024:

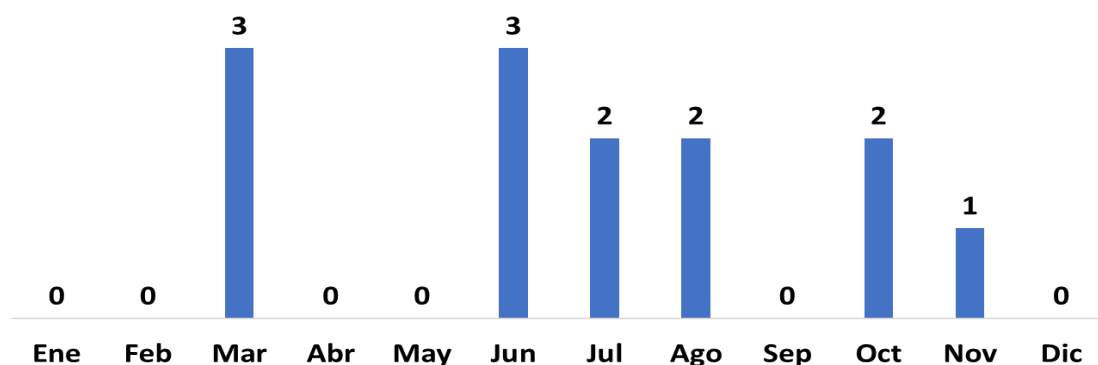
Fecha	Actividad
Junio 26	Capacitación sobre la relación de los Derechos Humanos y la Protección al Consumidor – SAC.
septiembre 25	Capacitación DCF. Sistema De Atención Al Consumidor Financiero (SAC).

D. REFERENCIA ESTADISTICA DE LAS QUEJAS

Quejas recibidas en el periodo.

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, la Defensoría tramitó 13 quejas contra la entidad, con un promedio mensual de 2.2 quejas.

La siguiente gráfica muestra el comportamiento mensual del periodo 2025:



Clasificación de quejas por producto.

En el periodo objeto de estudio, el **76.9%** de las quejas (10 quejas) fueron clasificadas en el producto Fiducia de Administración. A continuación, presentamos la distribución por producto de las quejas tramitadas por trimestre durante el 2025:

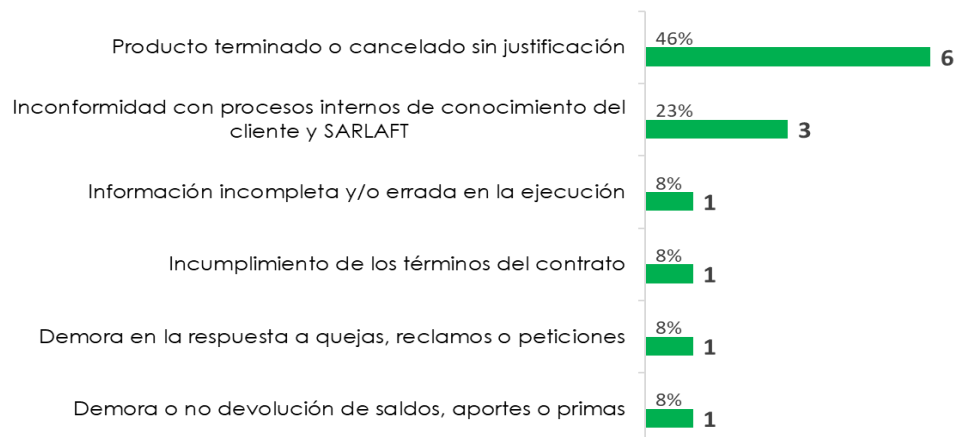
Producto	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Total	%
Fiducia de administración	3	3	2	2	10	76,9%
Otros productos de Fiduciarias	0	0	0	1	1	7,7%
Negocios fiduciarios con entidades públicas	0	0	1	0	1	7,7%
Fiducia con recursos del sistema general de seguridad social y otros relacionados	0	0	1	0	1	7,7%
TOTAL	3	3	4	3	13	

Clasificación de las quejas por motivo

En el siguiente cuadro, se observa el comportamiento trimestral de las principales tipologías de las quejas en el 2025:

Motivos	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Total	%
Producto terminado o cancelado sin justificación	0	3	2	1	6	46,2%
Inconformidad con procesos internos de conocimiento del cliente y SARLAFT	3	0	0	0	3	23,1%
Incumplimiento de los términos del contrato	0	0	0	1	1	7,7%
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	0	0	1	0	1	7,7%
Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	0	0	0	1	1	7,7%
Información incompleta y/o errada en la ejecución	0	0	1	0	1	7,7%
Total general	3	3	4	3	13	

La siguiente gráfica muestra el volumen de quejas clasificadas según el motivo para dicho corte:



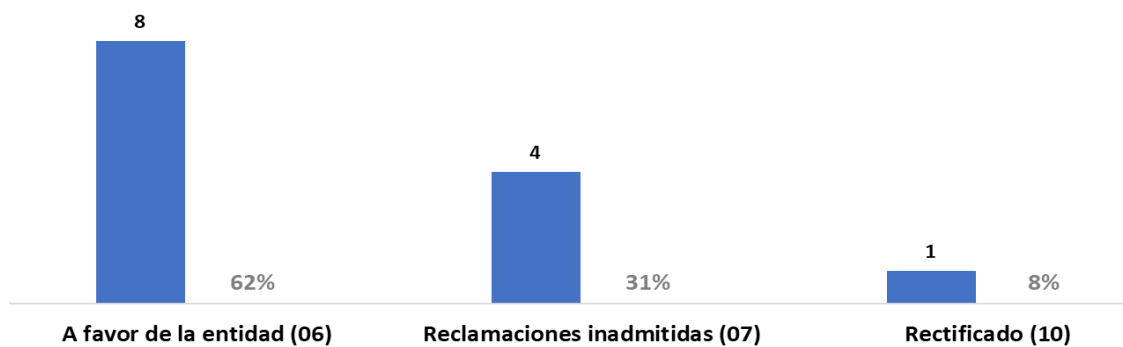
E. CONCLUSIONES DE LOS CONCEPTOS QUE EMITE LA DCF CON OCASIÓN DE LAS QUEJAS QUE LE SON PRESENTADAS.

La entidad y la DCF han acordado analizar los conceptos que emite la DCF sobre las quejas que se interponen ante ella de dos maneras diferentes, en razón a que, en cada una, se examinan bajo parámetros distintos.

En la primera, se estudian las calificaciones del extinto Formato 378 de la SFC, las cuales, en todo caso se encuentran conformes a lo señalado de manera más general en el numeral 2.4.1. del Cap. II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica. Estas calificaciones, permiten identificar si la entidad está brindando un servicio diligente, conforme a la ley y donde se observe el respeto y trato justo al consumidor, así como si está entregando una información, clara, completa, transparente, idónea y verificable. Igualmente, permite analizar si la entidad rectificó su posición antes o después de la que la DCF emitiera su concepto en derecho, facilitando la búsqueda de su causa raíz.

En la segunda forma, se analizan las calificaciones de acuerdo con Smarsupervision, debidamente homologadas con el formato citado en el párrafo anterior, donde el análisis se concentra en si la respuesta fue o no favorable al consumidor.

E.1. Estadísticas de los cierres a 31 de diciembre de 2025, basados en las columnas de conclusiones del formato 378.



06-Casos A favor de la entidad (8 quejas): Corresponden al 62% de las reclamaciones del periodo. En estos casos, la Defensoría considera que la decisión adoptada por la entidad para atender la reclamación del cliente es correcta, y que su respuesta fue clara, completa, idónea y se encuentra debidamente soportada.

07-Casos Inadmitidos (4 quejas): El 31% de los casos del periodo concluyó como Inadmitido y/o rechazado, una vez iniciado el trámite de la queja, al evidenciarse que la DCF no tenía competencia para emitir un concepto sobre el asunto de la reclamación posterior a la respuesta de la Entidad.

10-Casos Rectificados (1 queja): Corresponden al 8% de los casos del periodo. Se concluyen de esta manera las reclamaciones que son atendidas de forma favorable al cliente por parte de la entidad, después de que interpuso la reclamación ante la DCF y antes de que se emitiera un concepto por parte de ésta.

E.2. Calificaciones homologadas a Smartsupervision.

A continuación, presentamos las tablas que contienen las calificaciones exigidas por Smartsupervision, con las homologaciones mencionadas.

Tabla de Códigos de Favorabilidad hacia el Consumidor.

Códigos Smartsupervision		Homologación DCF		
Código	Favorabilidad del cierre	Columna 378	conclusión 378	Descripción 378
1	Favorable: Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero	4	A favor del cliente aceptadas por la entidad	Luego de haberse emitido un concepto a favor del cliente y recibir una nueva comunicación de la entidad, informando sobre su aceptación
		10	Rectificado	Reclamaciones que son atendidas de forma favorable al cliente, <u>antes de emitirse una opinión por parte de la DCF</u>
3	No favorable: Cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero	6	A favor de la entidad	La DCF considera que la entidad atendió de manera correcta, clara y completa la reclamación, remitiendo todos los documentos y la información que soporta sus afirmaciones.
		5	A favor del cliente no aceptadas por la entidad	Concluido por la DCF a favor del cliente

Tabla de Códigos de Rectificación

Con base en los cuadros anteriores, a continuación, presentamos el resultado de las calificaciones ya homologadas.

Códigos Smartsupervision		Homologación DCF		
Código	Rectificación	Columna 378	Conclusión 378	Descripción 378
1	Queja o reclamo rectificadas por la entidad vigilada antes de la decisión del DCF	10	Rectificado	Reclamaciones que son atendidas de forma favorable al cliente, <u>antes de emitirse una opinión por parte de la DCF</u>
2	Queja o reclamo no rectificadas por la entidad vigilada antes de la decisión del DCF	6	A favor de la entidad	La DCF considera que la entidad atendió de manera correcta, clara y completa la reclamación, remitiendo todos los documentos y la información que soporta sus afirmaciones.
3	Queja o reclamo rectificadas por la entidad vigilada después de la decisión del DCF	4	A favor del cliente aceptadas por la entidad	Luego de haberse emitido un concepto a favor del cliente y recibir una nueva comunicación de la entidad, informando sobre su aceptación
4	Queja o reclamo no rectificadas por la entidad vigilada después de la decisión del DCF	5	A favor del cliente no aceptadas por la entidad	Concluido por la DCF a favor del cliente

Favorabilidad

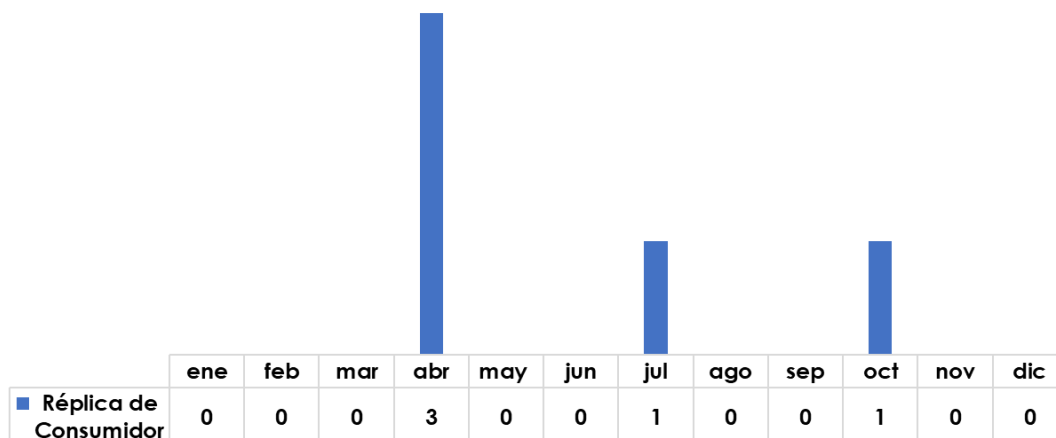
FAVORABILIDAD	Quejas	% Total Quejas
Favorable	1	8%
Rectificado (10)	1	8%
A favor del cliente aceptadas por la entidad (04)	0	0%
No Favorable	8	62%
A favor de la entidad (06)	8	62%
A favor del cliente no aceptadas por la entidad (05)	0	0%
NA	4	31%
En trámite (0)	0	0%
Reclamaciones inadmitidas (07)	4	31%
Desistida (11)	0	0%

Rectificación

RECTIFICACION		Quejas	% Total Quejas
CODIGO	CONCLUSION	9	
1	Rectificado (10)	1	8%
2	A favor de la entidad (06)	8	62%
3	A favor del cliente aceptadas por la entidad (04)	0	0%
4	A favor del cliente no aceptadas por la entidad (05)	0	0%
CODIGO	CONCLUSION	4	
	En trámite (0)	0	0%
NA	Reclamaciones inadmitidas (07)	4	31%
	Desistida (11)	0	0%

F. RÉPLICAS - REINCIDENCIAS

Durante el periodo 2025, se recibieron **5** réplicas de los clientes, manifestando inconformidad con la respuesta enviada por la entidad.



Por otro lado, no se presentaron alcances de la entidad debido a que no se presentaron quejas a favor del consumidor.

G. RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PRONUNCIAMIENTOS QUE EL DCF CONSIDERE DE INTERÉS GENERAL Y/O DE CONVENIENTE PUBLICIDAD POR EL TEMA TRATADO.

Durante el año 2025, la DCF no encontró ningún caso que se considerada de interés general para el sector financiero, ni que resultara necesario publicar.

II. DE LA FUNCION DE VOCERIA

A. DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN LOS QUE SE EJERCIÓ LA FUNCIÓN DE VOCERÍA

Durante el año 2025, la DCF en calidad de vocera, no encontró situación alguna que ameritara ser puesta a consideración de la Junta Directiva de la entidad.

Se recuerda que la DCF actúa como vocero de los consumidores en cumplimiento de lo estipulado en el literal d. del Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, cuando **(i)** encuentra alguna situación repetitiva que puede afectar los derechos y el trato justo de los clientes de la entidad, sin que haya recibido explicaciones o soluciones satisfactorias por parte del personal encargado, o **(ii)** cuando, a pesar de tratarse de un solo caso o una circunstancia determinada, la DCF considere que debe ser conocido por la Junta Directiva en razón a su complejidad, al perjuicio que se le puede causar al consumidor, y al alto que riesgo que representa para la entidad.

B. REVISIÓN DE CONTRATOS Y ANÁLISIS DE POSIBLES CLÁUSULAS O PRÁCTICAS ABUSIVAS

La DCF revisó las cláusulas de los contratos y reglamentos, con ocasión del análisis de las quejas presentadas, sin que se identificaran cláusulas que puedan ser consideradas abusivas.

C. RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LAS PRÁCTICAS INDEBIDAS -ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS- DETECTADAS

Durante el año 2025, no se identificaron conductas de la entidad que constituyeran prácticas abusivas.

III. DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN

Conforme a lo estipulado en el artículo 13 literal c) de la Ley 1328 de 2009 y el numeral 2º del Cap. II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC, el Defensor puede actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad, por solicitud de cualquiera de ellos.

A. INFORMACIÓN DE CASOS TRAMITADOS

Durante el periodo enero – diciembre de 2025, no se presentó ninguna solicitud de conciliación por parte del consumidor ni de la entidad financiera.

B. RESUMEN DE CASOS RELEVANTES

Teniendo en cuenta que durante el periodo 2025 no se presentaron solicitudes de conciliación, no se incluye información en este punto.

IV. 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. En el año 2025, la DCF no recibió solicitud para reunirse con la Revisoría Fiscal de la entidad.

B. Durante el 2025, la DCF mantuvo una comunicación cercana con la entidad, sosteniendo con ella, diferentes reuniones de carácter operativo, jurídico y de seguimiento, en las cuales estuvieron presentes, la Directora Administrativa, la Gerente de Auditoría, el Director de SARO-SARLAFT de la Gerencia de Riesgo, la Coordinadora del SAC encargada de Servicio al Cliente, el Coordinador de Auditoría de Riesgos, la Coordinadora de Estrategia y Sostenibilidad, el Profesional de Procesos y Calidad, el Subgerente Jurídico y la Profesional jurídica Especializada de la Gerencia Jurídica.

El 26 de junio de 2025, la DCF y la entidad llevaron a cabo una reunión de seguimiento en la que se analizaron los indicadores correspondientes al periodo comprendido entre enero y mayo del mismo año.

Igualmente, la DCF llevó a cabo dos capacitaciones relacionadas con el Sistema De Atención Al Consumidor Financiero (SAC), y con la relación entre los Derechos Humanos y la Protección al Consumidor – SAC.

La DCF por su parte, remitió a la entidad el Informe de Seguimiento correspondiente al Primer Semestre de 2025.

Asimismo, durante el transcurso del año, se mantuvo una constante comunicación con la entidad, además de enviar diferentes píldoras y boletines informativos sobre temas de interés, tales como buenas prácticas de protección de los consumidores, trato justo y respetuoso al Consumidor, inclusión financiera, flexibilización del crédito, Carta Circular 131 de 2024 AMV, Proyecto de Circular 07 - Riesgo de Conductas, entre otros

V. 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.

A. RESPECTO A LAS RECOMENDACIONES BRINDADAS POR LA DCF EN EL INFORME DE GESTIÓN ANUAL DE 2024.

La entidad brindó respuesta el 30 de mayo de 2025, manifestando su conformidad con los puntos desarrollados en el informe, pronunciándose frente a cada uno de los puntos desarrollados por la DCF, señalando lo siguiente:

- ✓ La entidad remite una relación de las PQRSDF que se han recibido durante la vigencia de enero a mayo del año en curso, la mayoría referentes a solicitudes de información presentadas directamente a la entidad.
- ✓ La entidad aclara no haber recibido solicitudes por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia a través de SmartSupervision.
- ✓ Informa los avances que se han tenido en la implementación de los riesgos de conducta, los cuales se desarrollaran en el acápite correspondiente.

La DCF reconoce el esfuerzo de la entidad en la búsqueda de oportunidades de mejora en la prestación de sus servicios, resaltando que las acciones emprendidas tienen como propósito fortalecer la atención al consumidor financiero y garantizar una mayor calidad en el servicio.

B. RESPECTO A LAS RECOMENDACIONES BRINDADAS POR LA DCF EN EL INFORME DE GESTIÓN DEL I SEMESTRE DEL 2025.

Dado que las recomendaciones brindadas para el Primer Semestre estaban muy alineadas con las analizadas para el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, las cuales fueron revisadas en la reunión del día 26 de junio del mismo año, la DCF y la entidad han continuado trabajando en las mismas, dejando en claro que varias de las quejas han sido presentadas por una misma persona en calidad de representante legal de diferentes compañías.

C. RECOMENDACIONES JURÍDICAS.

C.1. Cancelación anticipada de contratos por procesos internos de conocimiento del cliente y SARLAFT.

Durante el transcurso del año, la DCF identificó que tres entidades representadas por una misma persona persistieron en sus reclamaciones individuales relacionadas con la terminación anticipada de contratos de fiducia mercantil, derivadas de los procesos internos de conocimiento del cliente y de la aplicación de políticas SARLAFT.

Al respecto, el representante legal de las compañías quejasas ha manifestado su inconformidad frente a la falta de claridad en las causales objetivas que sustentan dichas decisiones, particularmente en lo referente a los factores de riesgo asociados.

La entidad financiera, tanto en las comunicaciones que remitió a sus Consumidores como en respuesta a las quejas escaladas ante esta Defensoría, ha reiterado que la terminación anticipada obedece al incumplimiento de las políticas internas de SARLAFT y a la detección de desviaciones frente a los lineamientos de la SFC en materia de administración de riesgos y actividades de monitoreo.

No obstante, se observa que se continúan escalando sus reclamaciones, solicitando precisión sobre si la decisión se fundamentó en señalamientos externos particularmente, *(Una acusación pública formulada por una periodista)*.

La DCF recuerda que, conforme al literal f) del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, no tiene competencia para pronunciarse sobre las decisiones unilaterales de la entidad en la prestación de sus servicios, incluyendo la terminación anticipada de contratos.

Sin embargo, dado que esta tipología ha persistido y frente al bajo número de reclamaciones atendidas ante la DCF, ésta concentra un número significativo de quejas bajo la misma premisa, se recomienda a la entidad informar las **acciones concretas** que ha implementado para atender esta situación, con el propósito de darla por superada y con ello, y fortalecer la confianza de los consumidores financieros en los procesos internos de la entidad.

Igualmente, esta DCF sugiere a la entidad evaluar la posibilidad de establecer un mecanismo de comunicación directa con los consumidores afectados, en el que se precisen las causales y/o motivos que sustentaron la terminación anticipada de sus contratos.

Esta medida además de garantizar mayor transparencia en la comunicación con los consumidores contribuiría a reducir la reiteración de reclamaciones por los mismos hechos y prevenir la interposición de quejas ante otros entes de control.

D. SEGUIMIENTO A CASOS FAVORABLES AL CONSUMIDOR.

a. RECTIFICADOS – CALIFICACION 10

Se observa que durante el periodo objeto de estudio, solo **1 queja** fue calificada como “Rectificada - 10”, bajo la causal: “Demora o no devolución de saldos, aportes o primas”.

Al respecto, se evidencia que el caso presentado fue calificado como “Rectificado” toda vez que, la gestión solicitada por el reclamante fue atendida por la entidad, una vez la queja fue escalada por el canal de la DCF, brindando la colaboración requerida por el Consumidor, particularmente, para lograr una comunicación efectiva con Colpensiones y con ello, los ajustes a la mesada 14.

Dado que esta tipología se relaciona directamente con la gestión de la entidad frente a las solicitudes de los consumidores financieros, la DCF le recomienda revisar y fortalecer sus procesos internos de atención al cliente, así como el acompañamiento y la información suministrada a estos, con el fin de que las solicitudes sean atendidas y resueltas desde una primera instancia y con ello, garantizar una respuesta integral, evitando que el consumidor deba acudir a la Defensoría como un canal de respuesta oportuna y eficaz.

La DCF sugiere a la entidad mantener un seguimiento permanente sobre los casos rectificados, identificando aquellos que correspondan a errores de carácter operativo. Ello permitirá establecer planes de acción orientados a:

- Mejorar los procesos internos de la entidad.
- Optimizar la prestación de los servicios.

- Superar fallas derivadas de deficiencias operativas o de la falta de información oportuna al consumidor.
- Eliminar situaciones que puedan dar origen a nuevas inconformidades.

b. CONCEPTOS CALIFICADOS A FAVOR DEL CONSUMIDOR – ACEPTADO POR LA ENTIDAD (CALIFICACION 4)

Durante el año 2025, ninguna queja fue calificadas como “A favor del Consumidor – Aceptado Por la Entidad - 4”, es decir aquellas en donde la entidad modificó su posición a favor del cliente, después de que la DCF emitiera su concepto de manera favorable al consumidor.

E. SEGUIMIENTO A CASOS NO FAVORABLES AL CONSUMIDOR

Es importante resaltar que, en los casos No Favorables Al Cliente según la calificación de SmartSupervision, **8** quejas corresponden a aquellas reclamaciones donde el concepto de la DCF se emitió **A Favor De La Entidad** por considerar que sus actuaciones y decisiones se encontraban ajustadas a la normatividad vigente, y que en consecuencia no hubo vulneración a los derechos del consumidor financiero.

A pesar de la calificación positiva para la entidad, vale la pena revisar la razón de ser que llevó a que los consumidores decidieran presentar quejas, revisando si esta situación se puede revertir mejorando la educación financiera, así como la información que sobre sus productos se brinda.

Igualmente, durante la gestión del año 2025, **ningún caso** fue concluido como **A Favor del Cliente - No Aceptados por la Entidad.**

En el evento de que, un caso sea calificado como “A favor del Cliente – No aceptadas por la Entidad (05)”, se recomienda a la entidad, definir si sus causas obedecen a diferencias jurídicas con la DCF, a respuestas incompletas, o a que no se demostraron las afirmaciones que la Entidad realizó, obligando a que se deba aplicar el principio “In Dubio Pro-Consumidor” consagrado en el Art. 4 de la Ley 1480 de 2011.

Se recomienda que estas reclamaciones sean incluidas como un factor de riesgo dentro de su SAC.

F. RÉPLICAS – REINCIDENCIAS.

La DCF y la entidad han hecho seguimiento a las réplicas de los clientes, recomendado que se analice la causa por las que éstos no han quedado satisfechos con su respuesta, sugiriendo incluirlas en el monitoreo y seguimiento del SAC, adoptando medidas preventivas y/o correctivas.

Durante el periodo objeto de estudio, se presentaron **5** réplicas de los consumidores.

Del análisis efectuado en el desarrollo del presente informe se observa que varias de las causales que dieron lugar a la presentación de estas réplicas, fueron en razón a la no conformidad con la respuesta inicial brindada por la entidad, particularmente, en relación

con la causal objetiva que conllevó a la terminación anticipada del contrato de fiducia mercantil.

En este sentido, se recomienda a la entidad analizar las causas de la insatisfacción manifestada por los clientes que dieron lugar a la réplica y, con base en ello, adoptar medidas preventivas y/o correctivas que permitan mejorar la calidad de las respuestas, fortalecer la transparencia en la comunicación y reducir la reiteración de reclamaciones sobre los mismos hechos.

G. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

Durante el 2025, la entidad tuvo un tiempo promedio de respuesta de **5.2 días hábiles** incluyendo los casos en los que se solicitaron prórrogas, es decir dentro de los términos de ley (8 días hábiles), conforme a los lineamientos del Decreto 2555 de 2010.

Por lo expuesto, invitamos a la entidad a continuar con los esfuerzos implementados para que los tiempos de respuesta no solo continúen dentro del plazo legal, sino dentro del muy buen promedio que se manejó en el 2025.

Por su parte la DCF, ha emitido sus conceptos en un promedio de **6.2 días hábiles**, es decir en un término inferior al establecido por el Decreto 2555 de 2010 (8 días hábiles).

Aun así, esta DCF reforzará sus esfuerzos para mantener e incluso mejorar sus tiempos de respuesta.

VI. SEGUIMIENTO RIESGOS DE CONDUCTA

En respuesta al Informe Anual de Gestión 2024, la entidad nos informó los avances en la implementación de la Política de Riesgos de Conducta, conforme a lo previsto en el Proyecto de Circular Externa 07 de la SFC, relativo a la gestión de riesgos de conducta en el SIAR y la creación del SARCO.

La entidad manifestó estar evaluando directrices para su inclusión en el borrador de la Política de Riesgos de Conducta, entre ellas:

- Establecer lineamientos que promuevan comportamientos éticos y responsables.
- Definir mecanismos de identificación, control y monitoreo del riesgo de conductas en procesos relacionados con el consumidor financiero y la transparencia del mercado.
- Determinar principios aplicables a la gestión de riesgos de conducta, incluyendo las relaciones comerciales con consumidores financieros.

Adicionalmente, en reunión del pasado 26 de junio, la entidad informó haber remitido sus comentarios a ASOFIDUCIARIAS sobre el Proyecto de Circular de la SFC, indicando que se encuentra a la espera de las sesiones de aclaración y entendimiento. Dichas observaciones se centraron en la necesidad de una mayor precisión respecto de:

- Definiciones de riesgo de conducta, en especial la noción de "omisiones".
- Diferenciación entre errores operativos y riesgos de conducta.
- Alcance de la definición de "mal servicio o experiencia".

- Concepto de “incidente relevante”.
- Metodología y alcance del SARCO frente al riesgo operacional, entre otros.

La DCF resalta el análisis y trabajo adelantado por la entidad en la construcción de su Política de Riesgos de Conducta, en concordancia con las instrucciones de la SFC y los comentarios efectuados al Proyecto de Circular.

Teniendo en cuenta las gestiones adelantadas, esta DCF agradece a la entidad informarnos si las sesiones de entendimiento con la SFC ya fueron realizadas, precisando los avances obtenidos respecto de las observaciones formuladas al Proyecto de Circular o si han atendido a otros requerimientos sobre el particular.

Esta DCF reitera su disposición para analizar y socializar de manera conjunta, los avances que presente la entidad en materia de la implementación y desarrollo de la Política de Riesgos de Conducta.

La DCF se encuentra presta para acompañar a la entidad mediante mesas de trabajo y/o capacitaciones, con el fin de atender las inquietudes que surjan en el proceso de implementación y asegurar la adecuada gestión del riesgo de conductas.

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

La DCF no ha considerado necesario realizar requerimientos de este tipo a la entidad.

VIII. SUPERVISIÓN DE LA SFC A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR ESTA DCF

A lo largo del año 2025, la Delegatura para el Consumidor Financiero de la SFC, en ejercicio de las facultades consagradas en el numeral 2° del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 20101, modificado por el artículo 3° del Decreto 2399 de 2019, relacionadas con la supervisión de las entidades vigiladas y de las Defensorías del Consumidor Financiero (DCF), realizó una revisión transversal de la gestión de los Defensores con el propósito de identificar las prácticas llevadas a cabo por esta institución en el desarrollo de sus funciones y el relacionamiento con las entidades a las que prestan sus servicios.

Para tal efecto la SFC evaluó los siguientes ejes temáticos (i) la interacción del DCF con la Junta Directiva y la Alta Gerencia en las entidades donde se ejerce sus funciones; (ii) la ejecución de sus funciones de atención y resolución de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) puestas en su conocimiento; (iii) el ejercicio de la función de conciliación y su vocería; (iv) la gestión de eventuales situaciones de conflicto de intereses; (v) los programas de capacitación dirigidos a los colaboradores; (vi) los indicadores de la gestión del DCF y (vii) los ajustes que con ocasión de la Circular 13 de 2022 la DCF debía haber realizado.

Esta lectura transversal le ofreció al ente de control un panorama claro sobre cómo esta DCF desarrolló su función, concluyendo lo siguiente:

“En este escenario, esta Delegatura reconoce y valora las acciones implementadas por la DCF, las cuales contribuyen al fortalecimiento de la institución como mecanismo de

protección para los consumidores financieros, de manera que se promuevan prácticas alineadas con el principio de trato justo. En tal sentido, exhortamos a la DCF que usted representa a continuar con estas prácticas y mantener el enfoque en la mejora continua, alineado con una cultura preventiva y prospectiva que permitirá la adecuada gestión de los riesgos conductuales en las entidades vigiladas por esta Superintendencia."

El esfuerzo reconocido a la DCF por parte de la SFC, y que sea de paso mencionar, nos llena de orgullo y nos motiva a mejorar día a día, ha sido posible en gran medida al trabajo continuo y propositivo que en conjunto hemos desarrollado con ustedes, y con su actitud abierta y receptora a las recomendaciones que les hemos brindado con el único ánimo de estrechar las relaciones entre la entidad y sus consumidores, invitándolos a continuar por este camino que ha arrojado tan satisfactorios resultados.

En desarrollo de lo dispuesto en el numeral 2.5.3. del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica 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
Defensor del Consumidor Financiero