

REGLAMENTO DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El presente reglamento regula lo relativo al cumplimiento de las funciones del **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** (en adelante el **DEFENSOR o DCF**), y los deberes de la sociedad sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante **LA ENTIDAD**).

CAPÍTULO I - DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Defensoría del Consumidor Financiero es una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal ejerce sus funciones con autonomía e independencia.

ARTÍCULO 1 - FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

De acuerdo lo establecido en la Ley 1328 de 2009, el decreto 2555 de 2010, las Circulares 29 de 2014 y 13 de 2022 o la norma que las modifique, sustituya o adicione, las funciones del DCF son las siguientes:

- 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 éstos 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.
- d. **Ser vocero** de los consumidores financieros ante la entidad.
- e. **Efectuar recomendaciones** a la entidad 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

Constituye una de las labores principales del Defensor conocer, evaluar y resolver en forma completa, objetiva y gratuita las quejas individuales que los consumidores financieros de **LA ENTIDAD** presenten, sobre posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrece, presta o ejecuta **LA ENTIDAD**, así como lo relativo a la calidad en la prestación de los servicios a su cargo, que deberá cumplir siempre con la celeridad, eficacia y la rapidez que los hechos y circunstancias propias de tiempo, modo y lugar lo permitan dentro de los plazos legales establecidos, adoptando las medidas a su alcance, tales como, solicitar colaboración de quien estime pertinente tendiente a que situaciones concretas e injustificables en su opinión, no dilaten o demoren la consecución de las pruebas o documentos que le permitan pronunciarse oportunamente.

En cualquier momento, **EL DEFENSOR** podrá dirigirse a los órganos de administración de **LA ENTIDAD**, con el fin de efectuar peticiones, recomendaciones, propuestas o sugerencias sobre la actividad propia de **LA ENTIDAD**, que en su criterio, pueden ser objeto de mejora y así aclarar, facilitar o regularizar las relaciones contractuales con el consumidor financiero, de manera que la diligencia, seguridad, oportunidad y la correcta celebración y/o prestación de las operaciones y/o servicios financieros generen siempre la confianza que debe existir entre las partes.

De igual manera, **EL DEFENSOR** cuando lo estime oportuno, podrá hacer recomendaciones o sugerencias a la **ENTIDAD**, trasladando aquellas que sean propuestas por los consumidores financieros.

ARTÍCULO 2 – INFORMACIÓN DEL DEFENSOR PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS

Para la atención de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades, a nivel nacional, la DCF ofrece canales de comunicación telefónicos, escritos, virtuales y presenciales que permiten a los usuarios presentar sus quejas y reclamos ante el Defensor:

- **Dirección física:** **Carrera 16 A No 80-63 oficina 601. Edificio Torre Oval.**
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

- **Teléfono:** PBX 4898285
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **Correo electrónico:** defensoria@sernarojasasociados.com
- **Página WEB:** <http://www.sernarojasasociados.com/>
Opción 1: Pantalla principal / **Envíe su queja**
Opción 2: Pestaña **Defensoría** / **Envíe su reclamación**

Según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, los Consumidores Financieros pueden presentar también sus quejas con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la correspondiente entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros.

ARTÍCULO 3 - DESIGNACIÓN Y SUPLENCIA

EL DEFENSOR tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas o temporales, quienes deben acreditar las calidades profesionales y personales definidas por en la normatividad aplicable.

Los Defensores serán designados por la Asamblea General de Accionistas de **LA ENTIDAD** para un período de dos (2) años, y podrán ser reelegidos indefinidamente por el mismo período. En la misma sesión en que sean designados deberá incluirse la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos destinados al adecuado desempeño de las funciones asignadas al **DEFENSOR**.

ARTÍCULO 4 - PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA FUNCION DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Los principios orientadores de las funciones del **DEFENSOR** son los siguientes:

a. Absoluta independencia

Dada la importancia o trascendencia de la misión encomendada, **EL DEFENSOR** procederá libremente y sin coacción alguna a la apreciación de los hechos, de las pruebas y del derecho.

b. Total imparcialidad y objetividad.

Sus pronunciamientos siempre deben estar alejados de cualquier interés particular o de la ausencia de cualquier beneficio individual.

PARÁGRAFO: El **DEFENSOR** no intervendrá en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

En este evento, el **DEFENSOR** que se encuentre impedido será reemplazado por su suplente, quien asumirá el conocimiento de la(s) reclamación(es), sin necesidad del cumplimiento de trámites o requisitos adicionales, dados los principios de celeridad, economía y demás que orientan este tipo de procedimientos.

CAPÍTULO II - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD Y DEL DEFENSOR

ARTÍCULO 5 - OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

LA ENTIDAD adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones por parte del **DEFENSOR**, así como para asegurar la total independencia y autonomía de su actuación.

Corresponde a **LA ENTIDAD**:

1. Colaborar con el **DEFENSOR** en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, **LA ENTIDAD** deberá informar al **DEFENSOR** el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del **DEFENSOR** respecto a las quejas o cuestiones suscitadas respecto a **LA ENTIDAD** se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente Reglamento.
2. Publicitar e informar a sus consumidores financieros la figura del Defensor del Consumidor Financiero mediante avisos y comunicaciones adecuados y de divulgación permanente en sus diversos canales, velando porque los datos se encuentren actualizados, disponible en todas las zonas del país donde la entidad preste sus servicios y donde se destaque al menos la siguiente información:
 - a) Nombre del Defensor principal y suplente
 - b) Los datos de contacto: dirección física teléfono, fax, correo electrónico, cualquier otro mecanismo de contacto

- c) Las funciones del defensor del consumidor financiero y de manera especial la de poder actuar como conciliador
 - d) De forma específica, el procedimiento para solicitar la conciliación, la gratuidad del servicio, los asuntos que son conciliables y los efectos jurídicos de la conciliación
 - e) La posibilidad que tiene el consumidor financiero de formular sus quejas con destino al DCF en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la correspondiente entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros.
 - f) La posibilidad de dirigirse al DCF con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas ante la entidad en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre ésta y sus consumidores financieros
 - g) Señalar que para la presentación de quejas ante el DCF no se exige ninguna formalidad, sino que basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que permitan contactar al consumidor financiero para hacerle llegar la correspondiente respuesta
 - h) Los asuntos que le corresponde conocer al DCF, y los asuntos que están fuera de su competencia
La descripción del procedimiento de atención de las quejas, incluyendo los tiempos máximos en cada etapa
 - i) El alcance y efectos de las decisiones del Defensor en cuanto sí obligan o no a la ENTIDAD
3. Dar respuesta a los requerimientos realizados por el **DEFENSOR**, solicitar prórrogas para el trámite o responder requerimientos dentro de los plazos o términos establecidos.
4. Remitir de manera inmediata las reclamaciones dirigidas al DCF que interpongan los consumidores financieros en cualquier agencia, sucursal, corresponsal u oficina de atención al público o cualquier otro canal de atención dispuesto por la correspondiente entidad, tal como correo electrónico, página web o redes sociales, entre otros.
5. Informar por escrito al **DEFENSOR** sobre:
- a) Cuáles de sus decisiones a favor del consumidor financiero son aceptadas y la forma como las acatará, con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas.

b) De igual forma, informará por escrito al **DEFENSOR** sobre cuáles de sus decisiones a favor del consumidor financiero no son aceptadas e indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas. Recibida esta comunicación se procederá al archivo de la queja, de lo cual se comunicará al reclamante para que éste resuelva sobre las acciones a seguir.

Aunque no existe un término legal para emitir estas decisiones, la **ENTIDAD se** compromete a realizarlo dentro de los 8 días hábiles siguientes a la recepción del concepto, a fin de garantizar el derecho a la información de una respuesta completa y oportuna.

6. Poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente, las comunicaciones que el DCF le dirija y que contengan recomendaciones o propuestas para facilitar la correcta prestación de los servicios de la entidad, las relaciones con sus consumidores financieros, la seguridad en el desarrollo de sus actividades. La respectiva entidad debe informar al DCF las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas frente a las recomendaciones o propuestas, dentro de los 3 meses contados a partir de la fecha de la solicitud.
7. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF.
8. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
9. Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
10. Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
11. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
12. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.

13. Adoptar políticas, procedimientos y mecanismos que garanticen la seguridad, calidad y confidencialidad de la información a la que acceda el DCF en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes
14. Remitir a la SFC copia de las reclamaciones que reciba por parte de sus consumidores financieros en contra del DCF
15. 15. Remitir los informes estadísticos que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia dentro de la periodicidad y los plazos que ésta fije.

ARTÍCULO 6 - INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LA ENTIDAD

Tanto las solicitudes de información, como su respuesta se realizarán a través del Coordinador que **LA ENTIDAD** haya designado para llevar a cabo sus relaciones con **EL DEFENSOR** o mediante la utilización del procedimiento que mejor se adecue a la **ENTIDAD**, teniendo en cuenta sus características especiales, las cuales en todos los casos deberá informar por escrito al **DEFENSOR**.

En todo caso, el funcionario de la **ENTIDAD** que responda los requerimientos sobre reclamaciones que efectúe la **DEFENSORÍA**, será responsable de su contenido, correspondiéndole en todo caso al Coordinador designado:

- a) Llevar control de las quejas recibidas para el trámite que corresponda
- b) Adoptar las medidas que estime oportunas para que las respuestas que sean suministradas con ocasión de las reclamaciones sean remitidas y recibidas por la **DEFENSORÍA** dentro de los plazos legales establecidos y atendiendo todos los aspectos relacionados por el consumidor financiero en su queja.
- c) Atender todas las peticiones o requerimientos que le efectúe el **DEFENSOR** sobre el trámite de quejas, y darle respuestas oportunas dentro de los términos fijados en cada comunicación.
- d) Enviar la información y documentación de forma completa, según el requerimiento que se envía a **LA ENTIDAD** al hacer el traslado de la queja.

El traslado de las quejas y las respuestas de **LA ENTIDAD** se llevarán a cabo mediante el software dispuesto por la **DEFENSORÍA** para estos efectos.

ARTÍCULO 7 - OBLIGACIONES DEL DEFENSOR

EL DEFENSOR tiene las siguientes obligaciones:

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos de la ley y de Decretos que rigen su actividad y/o procedimientos para el trámite de las reclamaciones. Para estos efectos, será el mismo contenido en este documento.
2. Presentar a la entidad, un Plan de Trabajo para el cumplimiento de sus funciones y la efectiva protección del consumidor financiero.
3. Solicitar a **LA ENTIDAD**, así como al reclamante, la información que sea necesaria para el análisis, estudio y decisión final sobre la queja.
4. Emitir los pronunciamientos que le correspondan dentro de los términos señalados en el presente Reglamento, de acuerdo con las normas legales vigentes.
5. Poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, 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.
6. Presentar un Informe Anual de Gestión a la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente que debe estar a disposición del órgano social con una antelación, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria.

El informe contendrá:

- a) Información sobre la función de atención y resolución de quejas
 - Análisis estadístico de las quejas, incluyendo 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., atendiendo los formatos definidos por la SFC.
 - Análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora

- Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones
 - Relación y descripción de los casos en los que la entidad consideró que el DCF carecía de competencia, no colaboró con el DCF, no suministró la información y no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor
 - Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el DCF, a su juicio, considere de interés general.
- b) De la función de vocería
- Descripción de los casos en los que la DCF ejerció la función de vocería, las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad.
 - Relación de los casos en los que la DCF efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.
 - Relación y descripción de las prácticas indebidas -ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.
- c) De la función de conciliación
- La relación del número de conciliaciones solicitadas y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.
 - Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.
- d) Información adicional
- Conclusiones de las reuniones realizadas en el periodo
 - Indicación y descripción de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad
 - Recomendaciones formuladas a la entidad para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos; situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero;

planes de acción adoptados por la entidad, derivados de las recomendaciones realizadas y; seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad.

- 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.

Cualquier otro dato o información que pueda considerarse de interés

Copia del anterior informe será remitido a la Superintendencia Financiera de Colombia en el mismo momento de que sea remitido a la ENTIDAD, de acuerdo con la normatividad vigente.

1. Presentar informes periódicos de seguimiento a las gestiones realizadas en la DCF, informes que deben estar documentados
2. Diligenciar el informe estadístico en la proforma y plazos que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y enviarlo a la **ENTIDAD**, para su transmisión.
3. Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo digital de las mismas, según las políticas de tratamiento de información definidas por la DCF.

ARTÍCULO 8 - RÉGIMEN DISCIPLINARIO

El incumplimiento de las obligaciones a cargo del Defensor será sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia con la imposición de las sanciones a que se refiere el artículo 208 numeral 3 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En los términos del régimen sancionatorio del mismo Estatuto, las entidades vigiladas podrán ser sancionadas por no designar al Defensor, por no efectuar las apropiaciones necesarias para el suministro de los recursos humanos y técnicos que requiera su adecuado desempeño o por no proveer la información que necesite para el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO III – CONTRATACIÓN Y REMUNERACIÓN

ARTÍCULO 9 - CONTRATACIÓN Y REMUNERACIÓN

El **DEFENSOR** establecerá una relación contractual no laboral (prestación de servicios) con **LA ENTIDAD**, con quien suscribirá el respectivo contrato o se tendrá como tal la propuesta de la DCF que fue aceptada por **LA ENTIDAD**.

Las condiciones y valor de los honorarios del **DEFENSOR** serán los propuestos en la correspondiente oferta y deberán quedar contenidos en el respectivo contrato, si es que se suscribe. Es deber de la entidad disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas.

ARTÍCULO 10 - TERMINACIÓN DEL CARGO

El **DEFENSOR** cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que el órgano colegiado que corresponda lo reelija.
2. Inhabilidad, incompatibilidad o incapacidad sobreviniente.
3. Haber incurrido en alguna de las conductas señaladas en los incisos 3 y 4 del numeral 5 del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 8 de la Ley 795 de 2003.
4. Renuncia a la ejecución dando aviso escrito de su determinación con una antelación no inferior a dos (2) meses.
5. Por decisión del órgano colegiado que corresponda.
6. Por decisión de la Superintendencia Financiera de Colombia

Parágrafo: Vacante el cargo: LA ENTIDAD procederá al nombramiento de un nuevo **DEFENSOR** y su suplente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. En todo caso y hasta que la SFC no poseione al nuevo DCF Principal, las funciones del **DEFENSOR** seguirán siendo ejercidas por el DCF que se encuentre posesionado y si la vacancia es por causa de muerte, la DCF será atendida por su suplente.

CAPÍTULO IV - LAS RECLAMACIONES Y SU TRÁMITE

ARTÍCULO 11 – OBJETO

Los consumidores financieros y usuarios de **LA ENTIDAD** pueden dirigirse al **DEFENSOR** cuando estimen que, con ocasión de un contrato, operación, servicio o producto, que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos, hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, salvo los casos excluidos de su conocimiento o competencia por la Ley.

Para todos los efectos legales, se considera queja la comunicación dirigida a la Defensoría o a la **ENTIDAD** que contenga la inconformidad del consumidor financiero.

ARTÍCULO 12 - ASUNTOS EXCLUIDOS DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR

La decisión del **DEFENSOR** de declararse no competente para conocer del trámite de una queja, o para no continuar con el procedimiento de la misma, podrá presentarse en cualquier etapa del trámite de la reclamación, en cuyo caso así lo expresará al peticionario mediante comunicación escrita motivada y con copia a **LA ENTIDAD**.

En cuanto a las comunicaciones dirigidas a la **DEFENSORÍA** en las cuales los consumidores únicamente realicen solicitudes de información a **LA ENTIDAD**, no se les dará el trámite de reclamación ante la Defensoría, toda vez que no constituyen queja o reclamación.

En este sentido estas solicitudes de información se trasladarán a **LA ENTIDAD** para que les dé respuesta a sus consumidores financieros de manera directa y sin que sea necesario remitir copia de la misma a esta **DEFENSORÍA**.

De conformidad con la legislación vigente, están excluidos de la competencia del Defensor los siguientes asuntos:

- a. Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c. Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el **DEFENSOR**.
- h. Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del **DEFENSOR**.
- i. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- j. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Las reclamaciones enviadas a la **DEFENSORÍA** que hayan sido o estén siendo tramitadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, serán tramitadas por **EL DEFENSOR**.

Ahora bien, en aquellos eventos en que la reclamación presentada ante el **DEFENSOR** esté siendo resuelta por vía judicial o arbitral, la cual se constituye en causal de incompetencia del **DEFENSOR** para conocer de la reclamación, la **DEFENSORÍA** no emitirá concepto alguno sobre aspectos que tengan relación directa con el respectivo proceso.

Sin embargo, la **DEFENSORÍA** admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que la reclamación a pesar de estar siendo sujeta a un proceso judicial o arbitral, verse sobre hechos que no hagan referencia al proceso, tales como la atención al cliente por parte de la entidad, solicitud de documentos, etc., o cuando resuelva actuar en su calidad de "vocero".

Dichas reclamaciones serán tramitadas, cuando incluyan otros temas o asuntos que estén sometidos a la competencia del **DEFENSOR**, en su criterio jurídico.

El **DEFENSOR** admitirá, dará trámite y emitirá concepto en aquellos casos en que deba analizarse si **LA ENTIDAD**, a pesar de su libertad, independencia y autonomía contractual

de que goza, de acuerdo con la ley, para no otorgar un préstamo o para no aprobar un producto o servicio, se fundamentó en una causal objetiva, de acuerdo con los parámetros jurisprudenciales expuestos por la Corte Constitucional, la Ley 1328 de 2009, e instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual en todos los casos debe ser informada por cualquier medio verbal o escrito al consumidor financiero.

De esta suerte, la negativa de prestar, suministrar o terminar en forma unilateral cualquier operación activa, pasiva o neutra, debe basarse en todos los casos en la evaluación de las condiciones y los riesgos inherentes a las mismas con respecto a cada consumidor financiero, de manera que la abstención de prestarlos debe estar plenamente justificada en criterios objetivos y razonables que siempre deben colocarse en conocimiento del consumidor financiero bajo cualquier forma, de manera que **LA ENTIDAD** adoptará medidas tendientes a “(...) evitar incurrir en prácticas que impidan infundadamente el acceso a los servicios. (...)”.

Tampoco es competente el **DEFENSOR** para conocer de las quejas que, en su opinión, correspondan a aquellas que se instauren en interés general o colectivo, en cuyo caso deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su trámite.

Así mismo, **EL DEFENSOR** perderá competencia para pronunciarse sobre una determinada queja cuando:

- a) El consumidor financiero opte por la vía judicial, caso en el cual se suspenderá de inmediato el trámite de la reclamación mediante decisión motivada que comunicará al consumidor financiero y enviará copia a **LA ENTIDAD**.
- b) Cuando el consumidor financiero solicite al **DEFENSOR** actuar como Conciliador.
- c) El consumidor financiero desista de la reclamación en forma expresa o tácita.
- d) Cuando la entidad vigilada rectifique su proceder frente al consumidor financiero, a satisfacción de éste, en cuyo caso una vez enterado el **DEFENSOR**, terminará y archivará el trámite de la queja, mediante decisión motivada que comunicará al consumidor financiero y enviará copia a **LA ENTIDAD**.

En todo caso, corresponde única y exclusivamente al **DEFENSOR** decidir si una queja, reclamación, petición o comunicación que se le dirija es o no de su competencia y podrá modificar su posición cuando existan fundadas razones jurídicas.

EL DEFENSOR siempre motivará sus decisiones y dejará constancia escrita sobre las razones en las cuales soporta o motiva sus conceptos jurídicos.

ARTÍCULO 13 - PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

El procedimiento que debe seguir el consumidor financiero ante **EL DEFENSOR** es el siguiente:

- Presentar por escrito, a través de los canales dispuestos, la reclamación dirigida directamente al **DEFENSOR**, o copia de la solicitud presentada ante **LA ENTIDAD**, solicitud que como mínimo deberá contener:
 - Los datos de identificación y datos de contacto del reclamante
 - Descripción clara y precisa sobre los hechos y los derechos que considere vulnerados
 - Poder, para actuar en nombre y en representación de otra persona
 - Adicionalmente, si la hubiere, deberá anexar copia del reclamo presentado ante **LA ENTIDAD** y copia de la respuesta dada por la entidad a la reclamación que el consumidor financiero considera adversa a sus intereses
 - En los casos asociados al conocimiento, actualización y/o rectificación de la información de los consumidores financieros en las centrales de riesgo, se requiere su autorización expresa para que el DCF pueda conocer la información objeto de la queja.

En el evento de que no se cumpla con algunos de los requisitos no taxativos antes señalados así lo expresará la **DEFENSORÍA** mediante comunicación motivada, con el objeto de que subsane la queja o complementa la información que se requiere dentro del plazo legal establecido, sin que en ningún evento se radique la anterior petición o queja para los efectos de los informes estadísticos y de seguimiento a cargo de la DCF.

- En los casos en los que la queja sea presentada en las agencias o sucursales de **LA ENTIDAD**, se entenderá como radicada ante la **DEFENSORÍA** en la fecha de recibo por parte de ésta. En este caso, **LA ENTIDAD** deberá enviar la reclamación a las oficinas del **DEFENSOR** de manera inmediata, con el fin de iniciar el trámite que corresponda.

- La reclamación se admitirá y se procederá con el trámite establecido, en el momento en el que el DEFENSOR cuente con toda la información necesaria para el efecto, cuando se subsane o complementa la información adicional solicitada, casos en los cuales la queja se entenderá presentada en la fecha en que se reciba o el consumidor financiero envíe la información solicitada en forma completa.
- La presentación y tramitación de las reclamaciones ante el **DEFENSOR** es totalmente gratuita para el consumidor financiero.

ARTÍCULO 14 - TRÁMITE DE LAS QUEJAS

1. No competencia

Una vez recibida la queja, **EL DEFENSOR** decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no.

Si estimase que no lo es, negará su admisión, comunicando su decisión al consumidor financiero y con copia a la entidad involucrada, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la queja en su oficina.

2. Documentación incompleta

EL DEFENSOR tendrá un plazo de tres (3) días para solicitar al consumidor financiero, toda la información o pruebas que le permitan determinar si admitirá o no la reclamación.

En este evento, la entidad o el consumidor financiero deberán dar respuesta dentro un término de ocho (8) hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información.

Transcurrido el lapso arriba indicado, sin que el consumidor financiero suministre la información requerida, se entenderá desistido el trámite de la queja.

Si posteriormente el consumidor financiero completa la información solicitada, así sea fuera del plazo indicado, **EL DEFENSOR** radicará la queja e iniciará su trámite.

En ningún evento, se entenderá desistida la reclamación por falta de información o de respuesta de **LA ENTIDAD**.

Una vez completa la documentación necesaria para el conocimiento integral de la queja, **EL DEFENSOR** decidirá sobre su admisión o no dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que ocurra este hecho.

3. Admisión de la queja

Una vez admitida la queja, se procederá a radicar y dar traslado de la reclamación enviando a **LA ENTIDAD** copia de la queja interpuesta mediante el software dispuesto por la **DEFENSORÍA**, en el cual se indicará el producto y el motivo de la reclamación, con el objeto de que remita la información respectiva y presente las razones de hecho y de derecho en que fundamenta su posición jurídica en un término de ocho (8) días hábiles contados desde el día siguiente en que se les remita la comunicación respectiva.

Para estos efectos la **ENTIDAD** tendrá la opción habilitada de ingresar al software de la Defensoría del Consumidor Financiero, en donde encontrará el listado de quejas radicadas y podrá descargar tanto el archivo, sus anexos como el requerimiento efectuado por la **DEFENSORÍA**.

Si la **ENTIDAD** tiene alguna inconformidad con respecto a las quejas radicadas y trasladadas, deberá darlo a conocer a la **DEFENSORÍA** en un lapso de dos (2) días, al cabo de los cuales, si no se tienen comentarios, se tiene que las quejas fueron recibidas a satisfacción y en forma completa por la **ENTIDAD**.

LA DEFENSORÍA remitirá al reclamante acuse de recibo anunciando la competencia e informando de la iniciación del trámite de la queja.

Todas las respuestas que se remitan a la **DEFENSORÍA** serán enviadas por **LA ENTIDAD** mediante el software de la **DEFENSORÍA** y deben ser recibidas dentro del plazo de los ocho (8) días que establecen las normas legales que rigen la materia.

En todos los casos, las respuestas deben ser completas en el sentido de abarcar un pronunciamiento expreso sobre todos los hechos objeto de la reclamación y, fundamentalmente soportarse en las pruebas que sean conducentes y pertinentes.

El plazo anterior podrá prorrogarse, evento en el cual **LA ENTIDAD** deberá solicitar la prórroga por escrito indicando las razones que la justifiquen. Se recomienda que la prórroga solicitada no supere el término de 8 días hábiles.

En caso de que las respuestas de **LA ENTIDAD** sean incompletas, ya sea porque no remitan los soportes o pruebas que sean conducentes y **EL DEFENSOR** emitirá el concepto con la información y pruebas suministradas por el consumidor financiero y **LA**

ENTIDAD, para lo cual debe tenerse presente que la carga de la prueba en las relaciones de consumo y en el trámite de este tipo de reclamaciones está en cabeza de **LA ENTIDAD** y es su responsabilidad aportar todas las pruebas que soporten sus afirmaciones.

En todo caso, en el evento de que se requiera de una prórroga para aportar explicaciones o pruebas por parte de la **ENTIDAD**, esta debe solicitarla en forma expresa, motivando la respectiva solicitud e indicando el término en que contestará o brindará una respuesta completa y adecuada a la **DEFENSORÍA**.

La **DEFENSORÍA** por intermedio del software informará a la **ENTIDAD** sobre las reclamaciones no contestadas dentro del plazo legal, con el objeto de que al interior de la misma adelante las gestiones que considere oportunas tendientes a brindar las respuestas solicitadas.

4. Rectificación de la situación con el consumidor financiero o allanamiento de LA ENTIDAD.

Dentro del plazo concedido para dar respuesta a la reclamación presentada o en cualquier momento anterior a la decisión por parte del **DEFENSOR**, **LA ENTIDAD** podrá rectificar su situación frente al consumidor financiero accediendo a dar solución a los hechos objeto de la queja.

En este evento se pondrá tal situación en conocimiento del **DEFENSOR**, así como al consumidor financiero y si la rectificación fuese a satisfacción del reclamante que se entiende por no objetar la decisión de **LA ENTIDAD** que adicionalmente se la comunicará el **DEFENSOR** por escrito, se procederá al archivo de la queja.

En estos casos esta **DEFENSORÍA**, enviará una comunicación al reclamante anunciando la rectificación. Si éste no se pronuncia sobre la misma se entiende aceptada y se procede a su archivo.

Por el contrario, si el consumidor financiero se pronuncia no aceptando la rectificación o indicando que la misma no fue de su entera satisfacción, dicha comunicación se tramitará como réplica, en cuyo caso el **DEFENSOR** enviará copia de la comunicación a **LA ENTIDAD** solicitando se pronuncie sobre las afirmaciones del consumidor financiero.

Una vez el **DEFENSOR** reciba la respuesta de **LA ENTIDAD** se emitirá el concepto jurídico correspondiente.

5. Pronunciamiento de fondo y contenido

Reunidos los documentos necesarios para resolver la queja por parte del **DEFENSOR**, decidirá en forma motivada dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes.

Este pronunciamiento contiene:

- a. Identificación de las partes interesadas, con su nombre completo, dirección informada y la calidad jurídica en que actúan.
- b. Transcripción de la queja presentada por el reclamante.
- c. Transcripción de la respuesta enviada por la entidad financiera y de la copia de la comunicación enviada al reclamante, si es del caso.
- d. Los motivos que fundamentan la decisión del **DEFENSOR**, para lo cual deberá tener en cuenta las normas legales aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, la jurisprudencia, la doctrina, las costumbres comerciales y las sanas prácticas financieras.
- e. Decisión del **DEFENSOR** que atienda de manera clara y suficiente la petición del reclamante.
- f. La advertencia de que la decisión del Defensor no obliga al consumidor financiero ni a **LA ENTIDAD**, sin perjuicio de que éstas expresamente acuerden lo contrario. Los conceptos del **DEFENSOR** no obligan a las partes.
- g. Los conceptos serán firmados por el Defensor Principal o Suplente.

6. Conceptos a favor del Consumidor Financiero

Dos (2) situaciones pueden presentarse con respecto a los conceptos jurídicos a favor del consumidor financiero o adverso a la **ENTIDAD**, que profiera el **DEFENSOR**:

- En los conceptos jurídicos adversos donde expresamente acepte **LA ENTIDAD** la decisión del **DEFENSOR**, deberá informar su decisión al reclamante, con copia para la **DEFENSORÍA**, indicando la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete. El caso concluye como (04 – A favor del consumidor aceptado por la entidad).

En estos casos, el concepto jurídico, será de obligatorio cumplimiento para **LA ENTIDAD**.

- En los conceptos jurídicos adversos a **LA ENTIDAD** o a favor del consumidor financiero donde **LA ENTIDAD** no acepte, deberá indicar al **DEFENSOR** las razones jurídicas por las cuales se aparta de los mismos.

En este sentido, es obligación de la **ENTIDAD** pronunciarse sobre todos los conceptos del **DEFENSOR** concluidos a favor del consumidor financiero.

Todas las reclamaciones en donde se profiera concepto jurídico a favor del consumidor financiero en principio se clasificarán como no aceptadas. (05).

De igual forma, todas las quejas contestadas en forma incompleta por **LA ENTIDAD**, esto es, donde no se refieran a todos los hechos objeto de la queja, no remitan los documentos solicitados expresamente por el **DEFENSOR**, así como cuando remitan no las demás pruebas que sirvan de soporte a las afirmaciones que realicen, se calificará a favor del consumidor financiero no aceptada y se requerirá a la entidad, el envío de la información o documentación faltante.

En el evento de que la entidad financiera remita dentro del plazo señalado el documento no enviado inicialmente, adjunte la(s) prueba(s) faltante(s) o complemente la respuesta en forma completa, la queja será analizada en su totalidad y se modificará su conclusión según el concepto del DCF.

Con todo, una vez la **ENTIDAD** informe al consumidor financiero, así como también al **DEFENSOR** que el concepto ha sido aceptado, con las indicaciones de la cuantía que reconoce, modo, tiempo y lugar en que cumplirá las obligaciones a que se compromete, clasificará la reclamación como aceptada, realizando los ajustes y cambios necesarios para el efecto y por sobre todo para los fines estadísticos de la autoridad de control y vigilancia antes citada.

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el **DEFENSOR** no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la Ley o el acuerdo de las partes.

7. Desistimiento

El consumidor financiero podrá desistir de su queja en cualquier momento, evento el cual se procederá al archivo de la reclamación enviándole copia de la comunicación respectiva a la **ENTIDAD**.

En este caso se le considerará la reclamación como queja desistida para los efectos estadísticos y demás controles que ejerza la Superintendencia Financiera de Colombia.

La queja se suspenderá de inmediato en el supuesto en que el interesado opte por acudir a la vía judicial o arbitral, o si solicita la actuación del DCF como conciliador.

ARTÍCULO 15 - EFECTOS DEL CONCEPTO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO

El consumidor financiero no está obligado a aceptar el concepto del **DEFENSOR** y en caso de no compartirlo, o aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.

ARTÍCULO 16 - TRÁMITE DE RÉPLICAS

• Por parte de la entidad

En el evento que **LA ENTIDAD** no esté de acuerdo con el pronunciamiento emitido por el **DEFENSOR**, podrá enviar su inconformidad por escrito expresando los motivos de hecho y de derecho en que fundamenta su posición y, adjuntando las pruebas que sirvan de soporte a sus afirmaciones.

Recibida la comunicación respectiva, procederá al análisis de la reclamación, adelantará los trámites que estime oportunos y emitirá el concepto motivado que corresponda.

• Por parte del consumidor financiero

Recibida la comunicación mediante la cual el reclamante expresa su desacuerdo con el concepto emitido o la respuesta enviada por la **ENTIDAD**, el **DEFENSOR** dará traslado de la misma a **LA ENTIDAD** y con copia al consumidor financiero, solicitando:

- a. Pronunciamiento completo sobre las afirmaciones del consumidor financiero adjuntando las pruebas que le soporten.
- b. Fijando plazo para contestar.

Una vez se reciba la información solicitada, procederá a efectuar un nuevo análisis y/o estudio jurídico, procediéndose a emitir el concepto motivado que corresponda y el cual se enviará al consumidor financiero y con copia a la **ENTIDAD**.

Una vez concluido este trámite de la réplica, se procederá al archivo de la queja y la **DEFENSORÍA**, ya no será competente para manifestarse sobre el asunto en los términos del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009.

ARTÍCULO 17 - TERMINACIÓN DEL TRÁMITE DE QUEJA

Cuando el consumidor financiero o **LA ENTIDAD** opten por acudir a la vía judicial o arbitral para reclamar sobre el mismo asunto que conoce el **DEFENSOR**, se terminará de inmediato el trámite de queja, toda vez que se trata de un asunto excluido de la competencia del **DEFENSOR** al tratarse de un hecho sobreviniente, archivándose la actuación mediante decisión motivada que comunicará al reclamante y enviándole copia a la **ENTIDAD**.

ARTÍCULO 18 - CONTROL DE RECLAMACIONES

EL DEFENSOR centralizará el control de las reclamaciones a través de un software que permite establecer el estado de cada una de las reclamaciones, las fechas de vencimiento, de respuesta y los conceptos emitidos en cada uno de los casos.

La **ENTIDAD** tendrá acceso a través de un usuario de consulta y descarga de las reclamaciones que la **DEFENSORÍA** suministrará previamente y en las condiciones que de común acuerdo se establezcan.

La **ENTIDAD** podrá ingresar al sistema y descargar las quejas y requerimientos que hayan sido radicados por parte de la **DEFENSORÍA**, de manera que el acceso al mismo dependerá únicamente de la **ENTIDAD** que tenga interés en utilizar este mecanismo de control, para así facilitar las labores a su cargo.

Para todos los efectos, el término de traslado se contabilizará desde el día de la radicación por parte de la Defensoría.

ARTÍCULO 19 – CONCILIACIÓN

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001, en la Ley 2220 de

2022 y en el Centro de Conciliación al cual se encuentran vinculados los DCF como conciliadores

El acuerdo al que lleguen las partes prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada.

Las actas de conciliación de todos los documentos que conformen el expediente serán registrados y archivados ante el Centro de Conciliación.

A continuación, se expone el PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN, ARCHIVO Y REGISTRO DE ACTAS:

#	ACTIVIDAD
1	<p>Recepción de la solicitud de conciliación</p> <p>El CF allega la solicitud de conciliación a la DCF, por correo electrónico, correo físico, a través de la oficina, o la página web. La Asistente Administrativa de la DCF, remite la solicitud a la Abogada, quien revisa la competencia de la DCF dentro de los tres días hábiles siguientes. Si no somos competentes se pasa a la actividad 2. Si somos competentes se pasa a la actividad 3. La competencia de la DCF se revisa durante todo el trámite de conciliación, y en cualquier momento que se detecte una causal de incompetencia, se pasa a la actividad 2.</p>
2	<p>Comunicación de incompetencia</p> <p>La Abogada envía una comunicación de incompetencia al CF informando la causal que nos inhabilita para dar trámite a su solicitud, y le da traslado a la EV de la solicitud, para que le dé una respuesta directa al CF. Finaliza.</p>
3	<p>Llamada al CF</p> <p>Teniendo en cuenta la experiencia de la DCF, respecto al desconocimiento sobre este trámite y el de la queja, la Abogada se comunica con el CF telefónicamente, le explica los trámites que puede adelantar ante la DCF (Queja o Conciliación), la competencia de la DCF para cada uno de ellos, con el fin de que el CF elija cuál de los dos trámites le es más conveniente para su caso. Se pasa a la actividad 4.</p>
4	<p>Correo de confirmación de trámite</p> <p>Con el fin de confirmar la opción escogida por el CF, instantes después de la llamada telefónica, la Abogada envía un correo electrónico al CF en aras de que manifieste por este medio, el trámite que desea adelantar. Si elige la queja, se pasa a la actividad 5. Si elige la conciliación, se pasa a la actividad 6. Si no contesta el correo en máx. 8 días hábiles (después de insistir en varias ocasiones por teléfono y por correo electrónico sobre su envío), así el CF haya manifestado telefónicamente que tal vez escogía el trámite de queja, la DCF dará inicio a la actividad 6 si en la solicitud escrita inicial estaba claro que se pedía una conciliación, en caso de que tal claridad no exista, se pasa a la actividad 7.</p>
5	<p>Remisión del caso a Asistente Administrativa de la DCF</p> <p>La Abogada remite el caso a la Asistente Administrativa de la DCF, para que inicie el trámite de Queja. Finaliza.</p>

6	Verificación de información	La Abogada verifica que se encuentren todos los datos requeridos. Si la información está completa, pasa a la actividad 8 , si no, pasa a la actividad 9 .
7	Desistimiento	(i) Dado que no se recibió respuesta a los correos remitidos solicitando completar la información necesaria, y al haber transcurrido más de 8 días hábiles, damos por desistida la solicitud, sin perjuicio de que el CF puede volver a presentar la queja o solicitud de conciliación, remitiendo la información y documentación completa. La Abogada envía comunicación al CF por correo electrónico informando esto. Finaliza. (ii) En cualquier momento del trámite, el convocante puede manifestar su intención de desistir de la solicitud de conciliación. La Abogada envía comunicación a las partes por correo electrónico informando esto. Finaliza.
8	Solicitud autorización CCC	Se solicita autorización a la CCC, para realizar la audiencia de conciliación Virtual a través de los medios de la DCF. Se pasa a actividad 10 .
9	Devolución al CF	Se envía correo electrónico al CF, solicitando la información faltante. Si responde se pasa a la actividad 8 , si no se pasa a la actividad 7 .
10	Convocatoria	Se convoca a la audiencia de conciliación al CF, a la EV y a quien el conciliador en su criterio considere que debe asistir, la cual se lleva cabo de forma virtual, a través de Microsoft Teams, o presencial si así lo requieren las partes o el conciliador lo considera prudente. Se pasa a la actividad 14 .
11		Desistimiento. Se pasa a la actividad 7 .
12	Audiencia de conciliación - posibles resultados	Acuerdo. Se emite Acta de Acuerdo que firman las partes y el conciliador. Se pasa a la actividad 15 .
13		No acuerdo. Se emite Constancia de No Acuerdo que solo firma el conciliador. Se pasa a la actividad 15 .
14		Inasistencia. Se emite un Informe de Conciliador y se pasa a la actividad 15 .
15	Recolección de firma electrónica por parte de la CCC	La CCC recolecta las firmas electrónicas de las partes y/o del conciliador, a través de ZAPSIGN. En caso de que se emita <u>Informe de Conciliador por Inasistencia</u> , se pasa a la actividad 17 . En los casos de <u>Acuerdo, No Acuerdo o emisión de Constancia de Inasistencia</u> , se pasa a la actividad 16 .
16	Archivo y registro del expediente	La Abogada remite el expediente a la CCC por correo electrónico; y solicita el registro del Acta o Constancia, el archivo del Expediente, y el registro ante el SICAAC. Finalmente, solicita confirmación del recibo del expediente. Finaliza.
17	Justificación parte Inasistente	Se esperan 3 días para que se justifique la inasistencia, y una vez se tenga la justificación, se remite a la parte que sí asistió, para que esta decida si se programa o no una nueva fecha. Si acepta, se pasa a la actividad 10 . Si no se justifica, o la parte asistente no acepta la justificación, se expide <u>Constancia de Inasistencia</u> que sólo firma el conciliador, y se pasa a la actividad 15 .
18	Solicitud de Conciliación por parte de la EV	Se surtirá el mismo proceso que para la solicitud de conciliación por parte del CF, salvo las actividades 3 y 4.

No competencias

De acuerdo con la doctrina del Ministerio de Justicia y el Derecho, son aplicables para el trámite de las solicitudes de conciliación las mismas causales de incompetencia del **DEFENSOR** que trae artículo 14 de la Ley 1328 de 2009, motivo por el cual el **DEFENSOR** se abstendrá tramitar conciliaciones sobre los asuntos descritos en dicha norma.

Así mismo, el **DEFENSOR** se declarará impedido para actuar como Conciliador cuando observe las mismas causales de recusación aplicables a los jueces, evento en el cual aplicará el procedimiento descrito por el Centro de Conciliación en el cual se encuentra inscrito.