



Bogotá, D. C., 30 de enero de 2023

Señores

**CAJA DE AUXILIOS Y DE PRESTACIONES DE ACDAC - CAXDAC**

A/A Doctor, Daniel Ignacio Niño Tarazona

Representante legal

A/A Doctor, Moshe Soruco

Gerente de Riesgos – Director SAC

Calle 99 # 10-19 Oficina 402

Ciudad

**S&A 657-2023**

**Asunto:** Informe de Gestión Anual 2022

Respetados señores, reciban un cordial saludo:

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular Externa N° 029 de 2014, la Circular N° 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia <<SFC>> y demás normas concordantes que regulan las actividades de esta Defensoría del Consumidor Financiero, nos permitimos remitir a <<CAXDAC>> el presente informe de gestión anual del año 2022.

En este sentido, en procura de dar aplicación a la línea de información y modernización que establece el Anexo a la Circular 013 de 2022, presentamos el informe anual, teniendo como eje cada una de las funciones de esta Defensoría del Consumidor Financiero <<DCF>>, tal y como lo señaló la citada Circular, así:

**I. DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS – PQR´S**

Para este punto en particular es preciso señalar que durante la anualidad 2022, esta DCF garantizó la atención oportuna, eficaz y eficiente a las PQR´s presentadas por los consumidores a nivel nacional, bajo la siguiente gestión:

Una vez se recepcionó cada una de las peticiones, quejas o reclamos, se tramitan las PQR´s radicadas ante esta Defensoría y especialmente aquellas que nos llegan al correo electrónico; en

este sentido: se admite la PQR, se solicita información adicional o rechaza (por falta de competencia) las solicitudes según corresponda, al tenor de la reglamentación, una vez se tienen todos los elementos de la solicitud y su correspondiente explicación por parte de la Entidad Financiera, se propende, según corresponda, a adelantar un trámite de conciliación, efectuar un pronunciamiento o verificar la satisfacción del Consumidor Financiero a sus peticiones, quejas o reclamos en nuestra función de vocería y resolución de conflictos.

Con referencia al desarrollo y ejecución de esta función se relacionarán las peticiones, quejas o reclamos que se adelantaron ante la Defensoría, de acuerdo con lo cual se procede informar:

### **1. PQR's primer trimestre 2022**

Durante el primer trimestre de 2022, esta Defensoría del Consumidor Financiero NO recibió PQRS dirigidas contra CAXDAC. Sin embargo, durante este primer trimestre se recibió una petición la cual no era de competencia de la Defensoría por lo que se tramitó de la siguiente manera:

La señora Elvia Maria Serrano Pinto el 7 de marzo de 2022 presentó solicitud en la que indicaba *“solicitud de consignación de mis mesadas pensionales”*. Así las cosas, esta Defensoría le indicó a la afiliada con copia a la Entidad que no es competente para dar trámite a la mencionada petición de conformidad con el literal d) del artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 que enlista como asuntos exceptuados del conocimiento del defensor del consumidor financiero: *“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 estas”*

En virtud de lo anterior, esta Defensoría dio por concluida la mencionada petición.

### **2. PQR's segundo trimestre 2022**

Durante el segundo trimestre 2022, recibieron a esta DCF cuatro (4) solicitudes de trámite, uno de los cuales debió ser rechazado por falta de competencia, de acuerdo con lo cual procede informar:

#### **a. Descripción de la gestión de atención de quejas y reclamos**

En este sentido es posible indicar que el segundo trimestre se mantiene el bajo número de PQR's, sin que se encuentre por parte de esta DCF una diferencia en los motivos y situaciones que deben destacarse o que resulten anormales.

b. Principales motivos de quejas

Información con relación a la pensión:	2
Incapacidad temporal:	1
<b>TOTAL, PQR's</b>	<b>3</b>

c. Terminación trámites de PQR's

Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación tácita del quejoso	1
Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación expresa del quejoso	2
Rechazo por ausencia de competencia	1
<b>TOTAL, Trámites</b>	<b>4</b>

**3. PQR's del tercer trimestre 2022**

Para este tercer trimestre 2022 se recibieron por esta DCF tres (3) solicitudes de trámite, dos de las cuales debieron ser rechazadas por falta de competencia de esta DCF, de acuerdo con lo cual procede informar:

a. Descripción de la gestión de atención de quejas y reclamos

En este sentido es posible indicar que el tercer trimestre se mantiene el bajo número de PQR's, sin que se encuentre por parte de esta DCF una diferencia en los motivos y situaciones que deben destacarse o que resulten anormales.

b. Principales motivos de quejas

Información con relación a la pensión:	1
Incapacidad temporal:	0
<b>TOTAL, PQR's</b>	<b>1</b>

c. Terminación trámites de PQR's

Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación tácita del quejoso	1
Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación expresa del quejoso	0
Rechazo por ausencia de competencia	2
<b>TOTAL, Trámites</b>	<b>3</b>

**4. PQR's cuarto trimestre 2022**

Para este cuarto trimestre 2022 se recibió por esta DCF una (1) solicitud de trámite, de acuerdo con lo cual procede informar:

a. Descripción de la gestión de atención de quejas y reclamos

En este sentido es posible indicar que el segundo trimestre se mantiene el bajo número de PQR's, sin que se encuentre por parte de esta DCF una diferencia en los motivos y situaciones que deben destacarse o que resulten anormales.

b. Principales motivos de quejas

Información con relación a la pensión:	1
Incapacidad temporal:	0
<b>TOTAL, PQR's</b>	<b>1</b>

c. Terminación tramites de PQR's

Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación tácita del quejoso	1
Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación expresa del quejoso	0
Rechazo por ausencia de competencia	0
<b>TOTAL, Trámites</b>	<b>1</b>

**5. Total, de solicitudes de trámite durante la anualidad 2022**

Se permite indicar que la defensoría del consumidor financiero de la Caja de Auxilios-Caxdac, durante el año 2022, recibió **nueve (9)** solicitudes de trámite de peticiones, quejas o reclamos, brindando las gestiones con antelación descritas, y relacionadas así:

a. Principales motivos de quejas

Información con relación a la pensión:	4
Incapacidad temporal:	1
<b>TOTAL, PQR's</b>	<b>5</b>

b. Terminación trámites de PQR's

Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación tácita del quejoso	3
---	---

Rectificación o aclaraciones por CAXDAC con aceptación expresa del quejoso	2
Rechazo por ausencia de competencia	4
<b>TOTAL, Trámites</b>	<b>9</b>

c. Identificación de trámites

Conforme el numeral 2.4.1.2 de la Circular Externa 013 de 2022 y con la “*tabla anexos quejas*” publicada en la página web de la Superintendencia Financiera, relacionamos los conceptos y códigos de identificación de los trámites y el total, de trámites de las PQR’s gestionadas durante la anualidad conforme con los códigos relacionados, así:

Código de trámites

- Producto-código 398: Otros productos de pensiones y cesantías
- Motivo de la queja-código 399: Otros motivos
- Estado de la queja-código 4: Queja o reclamo con respuesta final dada al consumidor financiero
- Instancia de recepción-código 3: PQR recepcionada por el consumidor financiero
- Punto de recepción-código 3: PQR recepcionada por el correo electrónico
- Admisión-código 1: Queja o reclamo que por naturaleza no puede ser gestionada por el defensor del consumidor financiero
- Admisión-código 2: Queja o reclamo admitida por el DCF
- Favorabilidad-código 1: Cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero
- Aceptación-código 1: Quejas o reclamos resueltas o atendidas por el defensor del consumidor financiero cuya decisión fue aceptada por la entidad vigilada
- Desistimiento-código 1: Queja o reclamo que tras ser recibida, el consumidor decide no continuar con el trámite y/o gestión de la misma
- Desistimiento-código 2: Queja o reclamo no desistida por el CF
- Marcación-código 1: La queja o reclamo corresponde a una réplica
- Marcación-código 4: Si la queja o reclamo fue cerrada por falta de competencia

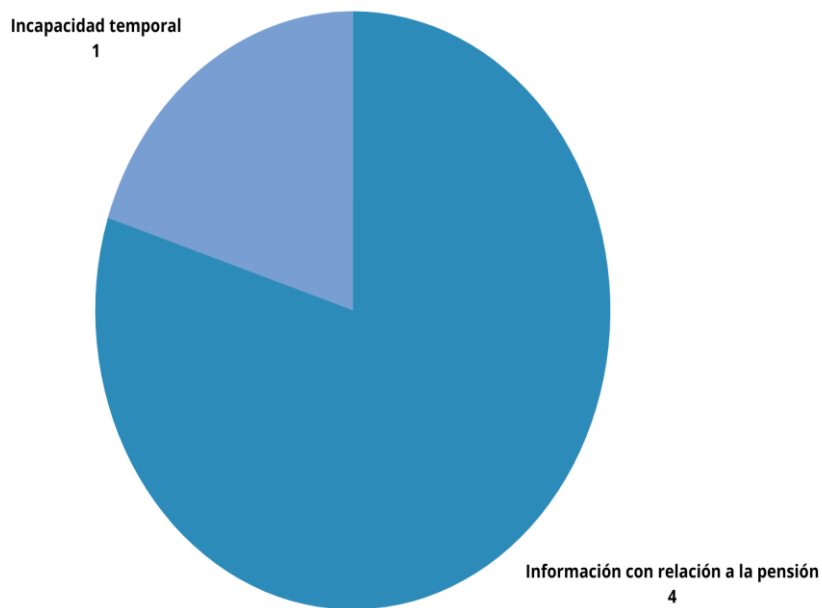
d. Total, de trámites gestionados conforme el código de identificación:

Motivo de la queja-código 399:	9
Estado de la queja-código 4:	9
Instancia de recepción-código 3:	9
Punto de recepción-código 3:	9

Admisión-código 1:	4
Admisión-código 2:	5
Favorabilidad-código 1:	9
Aceptación-código 1:	5
Desistimiento-código 1:	0
Desistimiento-código 2:	9
Marcación-código 1:	0
Marcación-código 4:	4

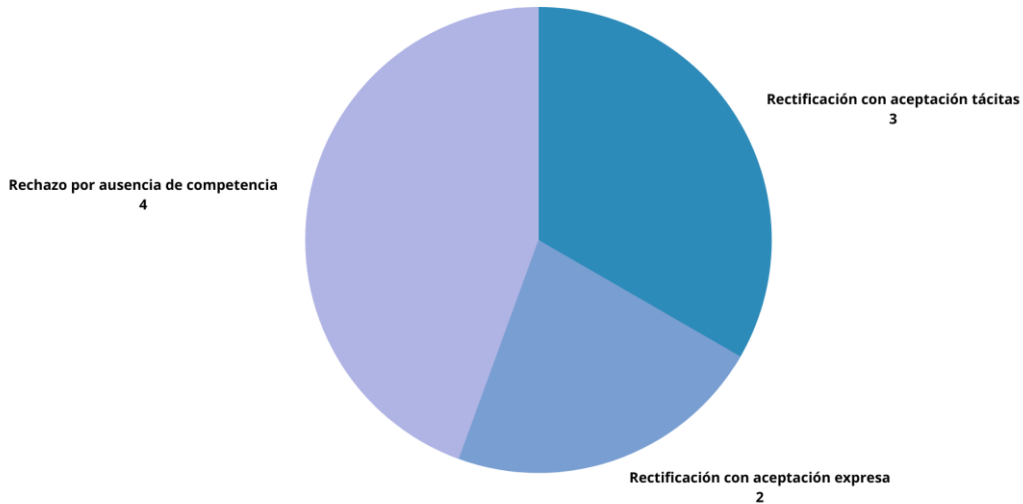
## 6. Estadísticas de las quejas atendidas por el DCF durante la anualidad 2022

### PRINCIPALES MOTIVOS DE QUEJA



Estadística anualidad 2022

## TERMINACIÓN DE TRÁMITES DE PQR'S



Estadística anualidad 2022

### **7. Análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora**

En lo referente a este aspecto es preciso señalar que CAXDAC siempre se mostró atenta y con ánimo de colaborar con la Defensoría del Consumidor Financiero, este orden de ideas, no se presentaron situaciones tendientes a obstruir el procedimiento de resolución de PQRS llevadas a cabo por esta Defensoría.

De igual forma, no existió ningún acto de desacuerdo de parte de la Entidad siempre y cuando ambas partes actuaron en protección y respeto por los derechos del Consumidor Financiero cuyas decisiones a favor de este se gestionaron en aras de garantizar el cumplimiento a los Derechos del Consumidor.

### **8. Pronunciamiento de alta relevancia**

Para la anualidad 2022 no ha sido necesario que esta DCF emita ningún pronunciamiento pues los casos han sido resueltos de forma satisfactoria mediante la gestión del SAC, por lo que no es procedente reportar ninguna decisión de amplia relevancia.

## **9. Reporte de reincidencias**

Para esta anualidad es relevante destacar que se presentaron 9 solicitudes de trámite, las cuales fueron resueltas de forma adecuada por el SAC de la Entidad, advirtiendo que sobre 3 de ellas realmente se trataba de derechos de petición dirigidos a CAXDAC, adicionalmente no existe ningún caso que pueda ser catalogado como una reincidencia a una recomendación o pronunciamiento de esta DCF.

## **10. Revelación, relación y breve descripción**

En lo referente a este aspecto es preciso señalar que la entidad vigilada siempre se mostró atenta y con ánimo de colaborar con la Defensoría del consumidor Financiero. En este orden de ideas, no se presentaron situaciones tendientes a obstruir el procedimiento de resolución de PQR llevada a cabo por esta Defensoría.

En cuanto a las consideraciones de falta de competencia de esta defensoría, durante el periodo de 2022, expresó carencia en cuatro (4) de los nueve (9) trámites que nos fueron presentados; lo anterior conforme al artículo 14 de la ley 1328 del 2009; pues obedecían a derechos de petición de información y en el mismo sentido CAXDAC colaboró en la resolución de todos y cada uno de los trámites gestionados, incluso los derechos de petición, tal y como se informó a esta DCF.

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

Respecto de este punto, es de indicar que esta Defensoría no realizó pronunciamientos específicos a la Entidad, dado que solo se dieron a conocer conceptos emitidos por parte de la SFC, buscando garantizar el cumplimiento de las Leyes y recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

## **II. DE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA**

Como se informó, en su momento en los anteriores informes y en los comités quincenales que se desarrollaron, con la expedición de las Circular 013 de 2022 y su correspondiente Anexo, se ha promovido y reforzado el paquete de funciones y trabajos a realizar de forma conjunta con el SAC a efectos de sacar el mayor provecho a esta función de la DCF. En este sentido nos permitimos relacionar las gestiones y funciones que esta DCF desarrolla conforme con la función de vocería.



En este sentido esta DCF destaca el acatamiento de las recomendaciones y propuestas formuladas a la Entidad para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros durante todo el año, las cuales se efectuaron principalmente en el desarrollo de los comités quincenales de los cuales se levantaron actas y entre los cuales se ventiló entre otros asuntos, la adecuada implementación de Smart Supervisión, la adecuada entrega de información a consumidores de Western Unión y la necesidad de procurar ser más asertivo en las respuestas a los consumidores con relación a los productos bursátiles.

Así en desarrollo de la función de vocería esta DCF profundizó en la descripción de los casos en los que ejerció esta función, efectuando recomendaciones y propuestas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros.

Finalmente, es necesario indicar que la DCF adelantó la revisión de contratos de adhesión, formatos y anexos, que se utilizan con los distintos consumidores financieros al tenor de lo dispuesto en la Circular Externa 018 de 2016, profiriendo algunas recomendaciones, las cuales fueron conciliadas con el equipo jurídico de ACVA, con el compromiso de efectuar los ajustes a los formatos correspondientes e informar por escrito en aquellos casos en los cuales no encontraban precedente efectuar los ajustes, con las razones que lo motivan.

En virtud de lo anterior nos permitimos relacionar:

## **12. Productos sobre los cuales se presentaron PQR's**

Como se indicó, durante la anualidad 2022 no existieron reincidencias en casos puntuales, las PQR's recibidas se mantuvieron básicamente referentes a: asuntos relacionados con la pensión, traslado de tiempos cotizados.

## **13. Recomendaciones**

Con relación a las recomendaciones se ha socializado la implementación final del Smart Supervisión, el trabajo en las campañas de educación financiera y la implementación de la Circular 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme al cual se adjuntó en el Plan de Trabajo, en lo corrido del mes de octubre al correo oficial del director del SAC.

## **14. Revisión de contratos de adhesión**

Conforme con este punto en particular, esta DCF se permite relacionar la revisión a contratos de adhesión o formatos, tarea adelantada con el fin de verificar que no se presenten cláusulas abusivas o ilegales, de acuerdo con el listado que sobre el asunto expidió la SFC, así:

En el informe de la revisión de documentos, formatos y contratos con respecto a la Circular Externa 018 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia que previene la utilización de cláusulas y prácticas abusivas por parte de las Entidades vigiladas, se revisaron 2 formatos, del cual, se realizó recomendación del formato único de afiliados, indicando:

que el consumidor suscriba de manera independiente la autorización para la verificación de datos e información o, se adicione mediante un gráfico, la opción de señalar de manera positiva o negativa la autorización de dicha verificación, como bien indicamos a continuación:

<small>Declaro que la información que suministro es auténtica y veraz, por lo tanto autorizo irrevocablemente a CAXDAC para verificarla a través de los medios que considere pertinentes. Igualmente me obligo a actualizar anualmente la información suministrada en este documento y demás que CAXDAC estime necesarios, sin perjuicio de mi obligación de informar a CAXDAC inmediatamente a la ocurrencia del hecho, cualquier cambio que se presente en los mismos.</small>	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
--	---

<small>Autorizo a CAXDAC o a quién represente sus derechos, a reportar, actualizar, solicitar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero (CIFIN) administrada por la Asobancaria ó cualquier otra entidad que administra bases de datos con los mismos fines, toda información referente a mi comportamiento como cliente de CAXDAC. Lo anterior implica que el cumplimiento ó incumplimiento de mis obligaciones se reflejara en las mencionadas bases de datos, en donde se consigna de manera completa todos los datos referentes a mi actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y en general al cumplimiento de mis obligaciones.</small>	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
--	---

*Imagen 1. Informe de revisión*

A su vez, la entidad vigilada remite a esta DCF la adaptación y modificación al formato analizado conforme lo relacionado en el informe.

### **15. Identificación y descripción de prácticas indebidas e ilegales**

Esta DCF, en el ejercicio de su función NO ha encontrado que la entidad especial en sus funciones principales o en el giro de sus negocios adelante prácticas indebidas, no autorizadas o inseguras con relación a los consumidores financieros.

### **III. DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN**

Para el desarrollo de este punto, esta DCF se permite indicar las funciones y gestiones que realiza conforme con la función de conciliación, en aras de garantizar la protección a los derechos del consumidor, así:

En cumplimiento con el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, reglamentado por el Decreto 3993 de 2010, esta DCF garantiza que una vez el Consumidor solicita nuestra actuación en función de conciliador, esta convoca a la audiencia de conciliación, estableciendo, fecha y hora, en el mismo sentido se indica el lugar o si la misma se desarrollara de forma virtual en atención a las políticas de virtualidad establecidas modernamente; una vez instalada la audiencia de conciliación con las partes, se prestarán los buenos oficios dirigidos a lograr un acuerdo conciliatorio a las diferencias que existen entre las partes, en el caso de lograr un acuerdo se levantará la correspondiente acta de conciliación o las constancias a que haya lugar, para el

registro del trámite y, finalmente se ilustra a los participantes con relación a los efectos de la conciliación, la gratuidad del trámite y condiciones que presta este servicio.

Así también, indicamos que con relación a la anualidad 2022 los consumidores financieros no solicitaron a esta DCF que se adelantarán trámites de conciliación; aún al estar descrita la función la página web e indicarse dicha posibilidad al momento de aceptar las PQR's en los términos de los decretos 2281 y 3993 de 2010.

#### **IV. INFORMACIÓN ADICIONAL**

En consecuencia, con lo ordenado por la Circular 013 de 2022 y su correspondiente Anexo esta DCF se permite comentar la siguiente información adicional.

##### **16. Conclusiones de las reuniones adelantadas**

En efecto, resulta oportuno indicar a la Junta Directiva que esta DCF, ha acordado con el director del SAC como mínimo reuniones bimensuales. Así, para esta anualidad resulta relevante concluir que se mantienen buenos comentarios por parte de los Consumidores y que el número de PQR's es mínima o inexistente, si se tienen en cuenta los trámites que escapan a nuestra competencia o aquellos que llegan en sede de derecho de petición.

##### **17. Sugerencia al SAC**

###### **a. Sugerencias del primer trimestre 2022**

Con el ánimo de fortalecer la tarea desempeñada por CAXDAC con relación a la protección de los derechos de los consumidores, en cumplimiento de la Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010 y las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, nos permitimos indicar y describir las recomendaciones que se sugirieron en el primer trimestre:

Respecto de las comunicaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, por medio de las cuales se imparten instrucciones y se expiden normas generales de imperativo cumplimiento para las entidades vigiladas, se sugirió:

De conformidad con la Circular externa 024 de 2021 respecto de la prestación de servicios a través de centros de atención telefónica (call center y contact center) modificar el subnumeral 2.3.3 del Capítulo XXVI de la Circular Básica Contable y Financiera con la finalidad de incorporar los requerimientos en materia de operación de los centros de atención telefónica y así, atender a las ventajas del uso de las TICS en la prestación de los servicios financieros.

A su vez, se relacionan las recomendaciones específicas de esta Defensoría del Consumidor a CAXDAC en donde se sugirió realizar videos explicativos sobre los productos y servicios que ofrece y que están vinculados con la página web, como también el uso de hipervínculos que dirijan a los documentos, cuya finalidad es facilitar el acceso a la información.

Respecto de la implementación del sistema Smartsupervision esta DCF sugirió se incluya a la Defensoría en los planes de implementación, informando de manera periódica las acciones adelantadas por parte de Caxdac en implementación del sistema.

b. Sugerencias del segundo, tercer y cuarto trimestre 2022.

En el desarrollo principalmente de las conversaciones virtuales se ha sugerido al SAC estar muy atentos en terminar la implementación y puesta en marcha del SmartSupervisión, de la mano con la SFC y el Plan de Trabajo que fue allegado al correo oficial del SAC.

**18. Seguimiento al informe de gestión del año 2021**

En este punto resulta importante informar que ante el barrido efectuado de las recomendaciones realizadas en el informe de gestión final del año 2021, el SAC adoptó las sugerencias, las cuales se vieron reflejadas en las acciones de mejora tomadas.

EN ESTOS TÉRMINOS, NOS PERMITIMOS RENDIR NUESTRO INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022 Y RESPETUOSAMENTE NOS PERMITIMOS INVITARLOS PARA QUE JUNTO CON LA DEFENSORÍA CONTINUEMOS TRABAJANDO DE MANERA PREVENTIVA EN LA DEFENSA POR LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES, DE TAL FORMA QUE EN EL FUTURO PERMANEZCA EL RECONOCIMIENTO DE SU BUENA LABOR POR PARTE DE ESTOS.

Cordialmente,



**Pablo Tomás Silva Mariño**  
Defensor del Consumidor Financiero