

RESOLUCIÓN 182 DE 2011

(noviembre 28)

Diario Oficial No. 48.275 de 6 de diciembre de 2011

FONDO NACIONAL DE AHORRO

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 167 de 2012>

Por medio de la cual se crea el Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero y al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 167 de 2012, 'por medio de la cual se crea el Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero', publicada en el Diario Oficial No. 48.659 de 30 de diciembre de 2012.

EL PRESIDENTE DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO “CARLOS LLERAS RESTREPO”,

en uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las otorgadas por el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998 y el artículo 18, literal “I)” del Decreto 1454 de 1998, y

CONSIDERANDO:

Que el Fondo Nacional del Ahorro “Carlos Lleras Restrepo” fue creado como establecimiento público mediante Decreto-ley 3118 de 1968, transformado mediante la Ley 432 de 1998 en Empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero del orden nacional, organizado como establecimiento de crédito de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, sometido a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que la Ley [1328](#) de 2009 por la cual se dictan normas en materia financiera establece los principios y reglas que rigen la protección de los Consumidores Financieros, en las relaciones con las entidades vigiladas, con el fin de brindar atención oportuna, protección y respeto a los consumidores financieros.

Que la Superintendencia Financiera de Colombia expidió la Circular número 15 de 2010 por medio de la cual imparte instrucciones respecto del funcionamiento e implementación del sistema de protección al consumidor financiero, según la cual la obligación a cargo de las entidades es propender por que: 1. Se consolide al interior de cada entidad una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros. 2. Se adopten sistemas para suministrarle información adecuada. 3. Se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos. 4. Se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de estos.

Que en virtud de las anteriores normas y con base en las facultades otorgadas en el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, se expidió la Resolución número 065 de 2011, “por medio de la cual se

reglamentan los Grupos Internos de Trabajo dependientes de la Oficina Comercial y Mercado y de sus Divisiones”, entre ellos, el “Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero” y “Grupo de Optimización del servicio al Consumidor Financiero”.

Que la atención al consumidor financiero es un tema que compete a diferentes áreas del Fondo Nacional del Ahorro, por lo que es necesario crear un mecanismo que las involucre, para generar dinamismo y colaboración en el tema, el cual se implementa en cumplimiento de la normatividad y de las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que el artículo 18, literal “n”, del Decreto 1454 de 1998, señala como función del Presidente del Fondo Nacional de Ahorro, crear y organizar los comités que estime necesarios para el cumplimiento de la misión institucional, mediante acto administrativo.

En mérito a lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 167 de 2012> Crear el Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero y al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos, integrado por los siguientes funcionarios:

1. El Jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo.
2. El Jefe de la División Comercial.
3. El Jefe de la División de Crédito.
4. El Jefe de la División de Cesantías.
5. El Jefe de la División de Afiliados y Entidades.
6. El Jefe de la División de Cartera.
7. El Coordinador del grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero.
8. El Coordinador del grupo de Optimización del Servicio al Consumidor Financiero.

A juicio de alguno de los miembros del Comité podrán ser invitados con voz pero sin voto funcionarios o contratistas.

PARÁGRAFO 1o. El jefe de la Oficina Comercial y Mercadeo será el Presidente del Comité, el Coordinador del Grupo de Optimización del Servicio al Consumidor Financiero realizará las funciones de Secretario del mismo.

PARÁGRAFO 2o. La asistencia a las reuniones de trabajo que cite el Comité será de obligatoria asistencia y no será delegable en otro funcionario. Habrá quórum para deliberar y decidir con la mitad más uno de sus integrantes.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 167 de 2012> El Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor y al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos tendrá las siguientes funciones:

1. Revisar, evaluar y aportar en los proyectos de mejoramiento generados por el Grupo de

Atención y Respuesta al Consumidor financiero y Grupo de Optimización del Servicio al Consumidor Financiero.

2. Asesorar a los coordinadores e integrantes del Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Grupo de Optimización del Servicio al Consumidor Financiero, sobre medidas, acciones y procedimientos a seguir.

3. Analizar las causas y definir acciones correctivas para el cumplimiento y mejora de las falencias presentadas en los procesos, con el fin de lograr la disminución de las PQR.

4. Monitorear los Planes de Acción definidos por los procesos del FNA para disminuir las PQR y coordinar con todas las dependencias de la Entidad, el mejor cumplimiento integral de los mismos.

5. Dar lineamientos a las áreas de la entidad, al Grupo de Atención y Respuesta al consumidor financiero y al Grupo de Optimización del Servicio al Consumidor financiero en los temas relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor y disminución de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

6. Requerir a los Jefes de las áreas misionales del FNA, con el fin de generar acciones, rendir informes o tomar medidas necesarias para la optimización y gestión del sistema de atención al consumidor y mejoramiento a las peticiones, quejas y reclamos.



ARTÍCULO 3o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 167 de 2012> El Comité de seguimiento al Sistema de Atención al Consumidor y al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos deberá reunirse como mínimo una vez cada dos meses. De sus reuniones quedará el acta como constancia, la cual debe ser levantada por el Presidente y el Secretario del Comité.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 167 de 2012> La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 28 de noviembre de 2011.

El Presidente,

RICARDO ARIAS MORA.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

