

## Estructura y funcionamiento de la Defensoría del Afiliado



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. ANTECEDENTES DEL DEFENSOR (OMBUDSMAN) .....	3
2. EL DEFENSOR EN COLSUBSIDIO.....	5
3. EL DEFENSOR DEL AFILIADO COMO PARTE DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE COLSUBSIDIO .....	5
4. CARACTERÍSTICAS DEL DEFENSOR DEL AFILIADO EN COLSUBSIDIO.....	6
5. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR .....	7
PRINCIPIO DE LA INDEPENDENCIA .....	7
PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD .....	8
PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.....	8
PRINCIPIO DE INFORMALIDAD Y OTRAS NORMAS .....	9
6. EL ALCANCE DEL DEFENSOR EN COLSUBSIDIO .....	10
ALCANCE DE LAS OPINIONES DEL DEFENSOR.....	11
7. FUNCIONES DEL DEFENSOR .....	11
8. RESPONSABILIDADES DE COLSUBSIDIO PARA EL EJERCICIO DE LAS LABORES DE LA DEFENSORÍA.....	13
9. ESTRUCTURA DE LA DEFENSORÍA.....	14
10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	16
11. COMPETENCIAS DE LA DEFENSORÍA.....	16
12. PROCEDIMIENTO INTERNO DE ATENCIÓN DE CASOS EN SEGUNDA INSTANCIA .	18
13. PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA DEFENSORÍA.....	26
14. DIFUSIÓN REGLAMENTO DEL DEFENSOR .....	26

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el país no cuenta con una normatividad que establezca la obligatoriedad de contar con un Defensor (Ombudsman) en el sector de las Cajas de Compensación. Colsubsidio, interesado en mantener relaciones de confianza y transparencia con sus grupos de interés y aplicando lo establecido en el direccionamiento estratégico para el ciclo 2023 – 2027, así como las obligaciones designadas en el Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, inició en el año 2015, de forma voluntaria, y en el marco de los sistemas de gestión de riesgo de la Caja, el proyecto de estructuración y creación del Defensor, inicialmente creado para el proceso de afiliaciones en el pago de cuota monetaria, en cumplimiento de lo establecido en su Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia.<sup>1</sup>

La adopción de la figura del Defensor (Ombudsman), tiene como objetivo, reforzar el cumplimiento de las políticas de ética, buen gobierno corporativo y administración de riesgos, mitigando los asociados al incumplimiento de las normas de protección a los derechos de los afiliados, inicialmente, para los beneficiarios de cuota monetaria, convirtiéndose en vocero de los usuarios de los servicios de la caja, retroalimentándola y ofreciendo información valiosa, para que ésta, pueda garantizar una adecuada prestación de sus servicios y la protección de los derechos de los afiliados, beneficiarios y clientes.

Este documento, presenta una propuesta de diseño y puesta en funcionamiento de la Defensoría del Afiliado en Colsubsidio, en el marco de las buenas prácticas y el código de ética y buen gobierno de la Caja. Se presenta la estructura requerida y el reglamento que aplicable a los procedimientos que la Defensoría desarrollaría.

### 1. ANTECEDENTES DEL DEFENSOR (OMBUDSMAN)

La palabra Ombudsman significa representante, mediador, comisionado, protector, defensor o mandatario del pueblo; esta es una figura que tiene su origen en Suecia, en el año 1809, desde ese entonces, esta ha sido adoptada en diferentes países e instituciones, donde ha contado con diferentes denominaciones, alcances y significados.

Inicialmente, entre sus funciones se encontraban la supervisión de la actuación de los gobernantes, la revisión de las quejas de los ciudadanos contra las organizaciones del sector público, lograr arreglos entre ellos, y formular recomendaciones a las autoridades, relacionadas con los casos revisados.

---

<sup>1</sup> "CAPÍTULO I: DE LAS RELACIONES ENTRE COLSUBSIDIO Y SUS AFILIADOS - 6. DEFENSOR DEL AFILIADO

Colsubsidio ha establecido de manera libre y voluntaria, la figura del Defensor del Afiliado, dentro del marco de Responsabilidad Social Corporativa, fundamentada en los principios de equilibrio contractual y Buen Gobierno Corporativo, que le permite a nuestros afiliados tener un vocero independiente y objetivo, que vele por la calidad y garantía de nuestros productos y servicios prestados y que haga las veces de una segunda instancia para conocer y resolver las quejas y reclamos relativos a estos éstos, dentro del marco del reglamento establecido para el efecto, excepto aquellos asuntos relacionados con el reconocimiento y pago de perjuicios, sanciones, pago de indemnizaciones o resarcimientos."

."

Este modelo se extendió inicialmente, a países como Finlandia (1919), Noruega (1952), Dinamarca (1955), Alemania (1957), Nueva Zelanda (1962) y otros como Inglaterra, Irlanda del Norte, Guyana, Tanzania.

En 1978 en España, se creó como Institución la Defensoría del Pueblo, especialmente destinada a la protección y defensa de los derechos humanos, el modelo español, es el que ha sido adaptado en algunos países de América Latina, incluida Colombia.

En Colombia, el Ombudsman recibe el nombre de Defensoría del Pueblo, creada mediante la Ley 24 de 1992 y entre sus funciones se encuentran: velar por los derechos de los consumidores y ser mediador entre los usuarios y las empresas públicas o privadas, cuando aquellos lo demanden en defensa de sus derechos que presuman son violados.

Teniendo en cuenta el modelo diseñado para las entidades y funcionarios estatales, la figura fue adaptada a corporaciones, empresas y organizaciones privadas, como una instancia para la resolución de conflictos laborales o de situaciones que afectaban a los empleados.

Actualmente, la finalidad del Ombudsman en el sector privado incluye la armonización de las relaciones entre los clientes, consumidores o usuarios y las empresas prestadoras o proveedoras de bienes o servicios.

El Ombudsman en las empresas y corporaciones tiene poder de persuasión ante la administración y la alta dirección, y se considera una parte importante del Gobierno Corporativo, que actúa con total independencia. Actualmente, es una figura que se ha adaptado a servicios como la educación, los servicios financieros y los servicios públicos, entre otros, que busca dentro de un ámbito neutral, imparcial e independiente; intervenir y ser vocero de los consumidores, frente a las organizaciones.

La Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, desde el año 1994, inició la elaboración de un Código de Buenas Prácticas para el sector financiero, y mediante un acuerdo interbancario, se implementó la figura del Defensor del Cliente Financiero colombiano, en el año 1995. La Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, reglamentan las funciones y alcance de la Defensoría.

A lo largo de su historia, el Ombudsman, en los diferentes escenarios donde se ha implementado, ha contribuido a fortalecer los mecanismos de representación y comunicación entre ciudadanos y el gobierno, y entre los diferentes grupos de interés y los prestadores de servicios o productos en el ámbito privado. Sus facultades para realizar diagnósticos, y presentar recomendaciones a la administración, frente a situaciones que comprometan los derechos de los grupos de interés, lo convierten en un mecanismo de protección contra posibles incumplimientos o actos arbitrarios, que pueden afectar sus derechos y como un insumo de información valiosa, para las organizaciones, que pueden utilizar para el mejoramiento con las contrapartes con las que se relaciona.

Con la adopción de la Defensoría del Afiliado, Colsubsidio se convirtió en la primera Caja de Compensación que implementa y oficializa la Defensoría del Afiliado y el Usuario, incluyendo dentro de sus buenas prácticas, la participación de un ente independiente, que sea vocero de los grupos de interés; analice los casos de posibles incumplimientos de los derechos de los afiliados y beneficiarios en los servicios y subsidios que se detallan en este reglamento, y

presente a la Alta Dirección de la Caja, las sugerencias y recomendaciones para la mitigación de los riesgos que estos incumplimientos derivan.

## **2. EL DEFENSOR EN COLSUBSIDIO**

Colsubsidio, como Caja de Compensación Familiar, no se encuentra obligada actualmente a contar con un Ombudsman, sin embargo, ha decidido adaptarla e incluirla en su Código de Buen Gobierno, Ética y Transparencia Corporativa, como mediador y garante de los servicios, y adecuadas relaciones entre Colsubsidio y sus afiliados, y denominarla el Defensor del Afiliado.

El Defensor del Afiliado en Colsubsidio, es una figura de origen privado, y como tal, sus recomendaciones y sugerencias se dirigen de forma exclusiva a la Administración de la Caja, tal como está previsto en el modelo clásico del Ombudsman.

La base fundamental de las actuaciones del Defensor es su independencia con respecto a la administración de la Caja, y se considera como una institución creada principalmente, para ser vocera de los afiliados y para apoyar la labor de Colsubsidio en la adecuada gestión de los riesgos que se desprenden de las actividades propias de su objeto social.

El Defensor ofrece a la Alta Dirección, insumos e información relevante, frente a las actividades de la Caja y la adecuada prestación de sus productos y servicios y facilita la adopción de planes de acción y actividades de mejora.

Actualmente, el Defensor actúa como segunda instancia en el trámite de quejas relacionadas con reclamos de subsidio familiar en dinero, tarjeta de afiliación Multiservicios, Multiafiliación, subsidio extraordinario por muerte de trabajador o beneficiarios, afiliaciones de los trabajadores dependientes, independientes y pensionados, subsidio de vivienda nueva, subsidio de arrendamiento, subsidio de desempleo y Crédito Social y Seguros, con funciones de apoyo, para el mejoramiento de los servicios y la atención a los afiliados.

El Defensor busca equiparar la voz de los afiliados y beneficiarios, frente a las instancias con las que cuenta la Caja (vocero), y provee insumos de información a Colsubsidio para fortalecer sus procesos, teniendo en cuenta las tipologías de los casos atendidos.

Para lograr el objetivo citado, Colsubsidio da a conocer a los afiliados y a los beneficiarios del subsidio familiar en dinero, de vivienda, de arrendamiento, de desempleo y clientes y/o usuarios de Crédito Social y Seguros con inconformidades frente a los procesos que realiza con la Gerencia, le informamos la posibilidad de acudir al Defensor en segunda instancia, aumentando la confianza de los grupos de interés, al contar con un concepto gratuito, objetivo e imparcial, que actuará en el marco de la normatividad aplicable, para el cumplimiento efectivo de los derechos y deberes de los afiliados y de la Caja.

## **3. EL DEFENSOR DEL AFILIADO COMO PARTE DE LOS SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE COLSUBSIDIO**

Los riesgos asociados al incumplimiento de las normas de protección de los derechos de los afiliados y de los beneficiarios del subsidio familiar en dinero, del subsidio de vivienda, de arrendamiento, de desempleo o usuarios de Crédito Social y Seguros, pueden afectar de

forma negativa a la Caja, generando, además, consecuencias legales, financieras y reputacionales.

Dentro de los Sistemas de Administración de Riesgos de la Caja se debe incluir el Sistema de Atención al Cliente – SAC, que debe propender por la protección de los derechos de los afiliados, beneficiarios y clientes.

El SAC debe incluir las políticas y procedimientos aplicables a las relaciones con los afiliados y beneficiarios, así mismo, los controles definidos para mitigar los riesgos que se presenten por el incumplimiento de las normas relacionadas y de sus derechos y los planes de seguimiento y monitoreo para garantizar la eficacia de dichos controles.

De acuerdo con las conclusiones expuestas en el informe final, se reafirma que, el Defensor debe hacer parte de un Sistema de Atención al Cliente, donde se administren los riesgos asociados a los mencionados grupos de interés.

Dentro del Sistema, el Defensor será un elemento, que recogerá información de las reclamaciones en segunda instancia que se presenten para su revisión, y de las situaciones que observe en el desarrollo de los procesos de la Caja, presentando a la Alta Dirección, recomendaciones y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios, así como informes sobre posibles fallas relacionadas con el cumplimiento de los derechos de los afiliados, beneficiarios y clientes.

No es posible que el Defensor actúe de forma aislada o separada del Sistema de Atención al Cliente, ya que los eventos de riesgo que sean identificados por el Defensor deben hacer parte de las matrices de seguimiento del Sistema, así mismo, los controles y los planes de mejora que se implementen deben corresponder a la metodología con la que se determinan los controles dentro de los sistemas de administración de riesgos de la Caja. Además, el Defensor hace parte de la etapa de monitoreo y seguimiento del SAC.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DEL DEFENSOR DEL AFILIADO EN COLSUBSIDIO**

Para ejercer las funciones de Defensor del Afiliado en Colsubsidio, quien las realice, debe tener las siguientes características, avaladas por la Caja:

- El Defensor puede ser un cargo unipersonal o asignado a una oficina.
- Quienes sean designados como Defensores, deben ser reconocidos, por su experiencia y formación, como conocedores de los temas relacionados con los servicios que presta la Caja, el Sistema de Protección Social y la protección de los derechos de los afiliados, beneficiarios y clientes de las Cajas de Compensación Familiar.
- El Defensor debe contar con libertad e independencia respecto a cualquier órgano de la administración de la Caja.
- El Defensor cuenta con un reglamento propio, acordado con la Caja, para el ejercicio autónomo de sus funciones

- El Defensor no podrá intervenir en los casos en los cuales tenga un interés particular y directo.
- La actuación del Defensor debe ser promovida, dentro de los grupos de interés de su competencia.
- La Caja debe proporcionar al Defensor, los recursos (financieros, de comunicación y de información) necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

La oficina del Defensor tendrá uno o varios Defensores quienes podrán revisar los casos trasladados, emitir conceptos y presentar las sugerencias y recomendaciones a la Caja. Los Defensores serán designados por un período de un (1) año, y podrán ser reelegidos por la Caja indefinidamente por el mismo período.

El Defensor establecerá una relación contractual no laboral (prestación de servicios) con COLSUBSIDIO, las condiciones y valor de los honorarios del Defensor se acordarán en el respectivo contrato.

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

- Expiración del plazo para el que fue nombrado, a menos que la Caja lo reelija
- Inhabilidad, incompatibilidad o incapacidad sobreviniente
- Renuncia a la ejecución dando aviso escrito de su determinación con una antelación no inferior a dos (2) meses
- Por decisión de COLSUBSIDIO
- Falta definitiva del Defensor del Afiliado causada por incapacidad o muerte.

## **5. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR**

Se considera que las funciones y actividades que desarrolle el Defensor del Afiliado de Colsubsidio deben basarse en los estándares sugeridos por Asociación Internacional de Ombudsman (Internacional Ombudsman Association IOA), y en el marco de acción establecido para la Caja, por lo tanto, se regirá por los siguientes principios:

### **PRINCIPIO DE LA INDEPENDENCIA**

- La oficina de Defensor y el propio Defensor deben ser independientes de cualquier área de la Caja.
- El Defensor debe tener la responsabilidad exclusiva de decidir cómo actuar con respecto a un asunto individual o los asuntos de varios afiliados y beneficiarios. El Defensor también puede iniciar una acción relativa a un asunto que haya identificado directamente por observación y puede presentar sus sugerencias y observaciones a las directivas de la Caja.

- Como principio fundamental para el desarrollo de la Defensoría, se debe respetar su independencia y autonomía.

### **PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD**

- El Defensor es neutro e independiente.
- El Defensor actuará de manera imparcial y objetiva.
- El Defensor debe ser una persona nombrada para ser neutral, que reporta a la Alta Dirección de la Caja y a las instancias que se definan para su operación, y trabaja de forma independiente con respecto al funcionamiento y a las estructuras ordinarias del personal de Colsubsidio. El Defensor no deberá depender estructuralmente de ninguna función a la que deba someterse dentro de la Caja.
- El Defensor no podrá desempeñar un papel adicional dentro de la Caja susceptible de afectar su neutralidad. El Defensor no deberá hacer parte de ninguna asociación formal o informal dentro de la Caja de forma tal que pueda generar conflictos de intereses reales o percibidos como tales para el Defensor. El Defensor no deberá tener ningún interés personal, ni obtener beneficios o sufrir pérdidas, relacionadas con el resultado de una acción.

### **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD**

- El Defensor se encargará de guardar confidencialidad de los casos en los que se solicite su concepto u opinión, y procurará que el personal destinado para la operación de la Defensoría, igualmente, la guarde y se abstenga de reproducir, revelar, divulgar o utilizar en cualquier forma para su beneficio o el de terceros, en todo o en parte, la información que en el desarrollo de las funciones de Defensor llegare a descubrir, inferir, deducir, o conocer en forma directa o indirecta, salvo autorización previa y por escrito de COLSUBSIDIO.
- Se entiende por información confidencial toda información comercial, profesional, técnica, financiera y de cualquier tipo a que tenga acceso. El Defensor en desarrollo de sus actividades, cualquiera que sea la forma en que pudo conocerla
- El Defensor utilizará la información que conozca en el desarrollo de sus funciones, para llevar a cabo exclusivamente las tareas inherentes a su función haciendo las previsiones requeridas para evitar que esta información sea conocida o utilizada por terceros. Se entiende por información, los datos, sonidos, imágenes o códigos, obrantes en cualquier documento, mensaje de datos, medio magnético, óptico o físico, así como la descubierta, inferida, deducida, comunicada o conocida por cualquier medio y forma por El Defensor o por cualquier persona que actúe en nombre del desarrollo de la actividad.
- El Defensor no presentará informes, ni entregará información relacionada con sus funciones a los órganos de control interno o externo (Revisoría Fiscal), ni a las autoridades de supervisión, sin la autorización expresa de la Caja. La existencia de toda solicitud de información hecha a El Defensor por autoridad judicial o administrativa deberá ser notificada de manera inmediata a COLSUBSIDIO, previo a la entrega.



- El Defensor dará cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, en el desarrollo de su actividad, para la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales que sean suministrados o transmitidos por COLSUBSIDIO.
- El Defensor no deberá revelar ningún tipo de información proporcionada de forma confidencial y susceptible de permitir la identificación de quien haya contactado con el Defensor, sin la autorización previa y expresa del afiliado o cliente de la Caja.
- Las comunicaciones realizadas entre el Defensor y los afiliados o beneficiarios (realizadas en el marco de la función del Defensor) están sometidas a reserva y no serán puestas en conocimiento de los órganos de control, de autoridades o de otros afiliados o beneficiarios.
- El Defensor podrá dar a conocer a los afiliados y beneficiarios, las opiniones emitidas frente a los asuntos que se hayan puesto a su consideración, de la forma en que se determine con la Caja.
- El Defensor solo podrá solicitar información necesaria para el desarrollo de sus funciones, a través de la persona que haya sido definida por la Gerencia de procesos y servicio al cliente, como agente de enlace con el Defensor.

El Defensor se encuentra autorizado por Colsubsidio a: i) Emitir los conceptos con base en la información que se le suministre para su estudio, ii) Remitir al usuario el concepto que elabore, según los términos de este reglamento, y iii) Poner a disposición del quejoso los documentos que soportan su concepto, si así lo considera necesario el Defensor, o si el usuario lo solicita.

- El Defensor no testificará en ningún procedimiento formal interno a la organización y se opondrá a testificar en cualquier procedimiento formal externo a la organización, aun siendo autorizado o requerido a hacerlo.
- El Defensor no deberá conservar registros que incluyan datos personales en nombre de la Caja. En las fechas y términos que se definan conjuntamente, el Defensor deberá devolver a la Caja los documentos o expedientes que se le haya remitido para su estudio u opinión.
- El Defensor mantendrá la información y documentación remitida en un lugar y de forma segura, manteniéndolas protegidas de la inspección de terceros (inclusive de empleados de la Caja), y practicará de forma reglamentaria y coherente la destrucción de dicha información o la devolución a la Caja.
- El Defensor preparará los informes de seguimiento y de recomendaciones a la Caja, de manera trimestral, guardando la confidencialidad de los datos de los afiliados, beneficiarios y clientes.

## **PRINCIPIO DE INFORMALIDAD Y OTRAS NORMAS**

- Las funciones del Defensor corresponden a la intervención informal, con respecto a las situaciones que se presentan con terceros, afiliados a la Caja y beneficiarios de la cuota monetaria.

- El Defensor desarrollará su función de emitir conceptos en segunda instancia, sobre las respuestas emitidas por la Caja, en las cuales, el afiliado no esté de acuerdo, y según los procedimientos que se definan en el Reglamento del Defensor.
- El Defensor, en su calidad de recurso informal y oficioso, actuará con el objetivo de emitir conceptos a los afiliados y beneficiarios del subsidio familiar en dinero, subsidio de vivienda, subsidio de arrendamiento, subsidio de desempleo, afiliaciones de trabajadores dependientes, independientes y pensionados, Crédito social y Seguros, que lo soliciten en segunda instancia y de asesorar a Colsubsidio en la solución de asuntos, analizando si existen irregularidades de procedimiento y/o problemas organizativos más amplios, cuando sea oportuno.
- El Defensor no tomará decisiones vinculantes, no dictará políticas o tomará formalmente decisiones para la Caja. En sus conceptos, solo se pronunciará sobre los asuntos solicitados por el Afiliado, clientes o beneficiarios de acuerdo con el alcance definido.
- La utilización de la Oficina del Defensor es una alternativa voluntaria ofrecida al afiliado y no constituye ninguna etapa obligatoria en ningún procedimiento para que pueda acudir a otras instancias de la Caja o de otras autoridades.
- El Defensor actúa solo como segunda instancia cuando el afiliado o beneficiario, no quede satisfecho con la respuesta a una queja o reclamo, emitida por la Caja.
- El Defensor no participa en ningún procedimiento de investigación formal o de tipo judicial.
- El Defensor identificará las tendencias, las cuestiones y asuntos relativos a políticas y procedimientos, en los que pueda presentar recomendaciones y sugerencias, sin romper el principio de confidencialidad. Esta información se entregará de forma periódica a las instancias que la Caja designe, como contacto directo del Defensor.

## 6. EL ALCANCE DEL DEFENSOR EN COLSUBSIDIO

De acuerdo con las recomendaciones expuestas en el diagnóstico realizado durante la consultoría para la definición y estructuración de la figura de defensor del afiliado de Colsubsidio, por ahora el alcance del Defensor será solo para los casos de no pago del subsidio familiar en dinero, no reconocimiento y/o pago del subsidio de vivienda, subsidio de arrendamiento, de desempleo, así como los asuntos relacionados con las afiliaciones de los trabajadores dependientes, independientes y pensionados, y Crédito Social y Seguros.

De la forma en que la Caja lo determine, se ampliará el alcance del Defensor a otros tipos de servicios, subsidios o grupos de interés.

## ALCANCE DE LAS OPINIONES DEL DEFENSOR

Las opiniones y conceptos del Defensor no son de obligatorio cumplimiento para las partes involucradas. Para el desarrollo de sus funciones, la Caja debe prestar toda la colaboración y proporcionar la información necesaria para las revisiones y análisis que realice el Defensor.

El Defensor del Afiliado podrá dirigir en cualquier momento a las instancias que defina la Caja, las recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los afiliados, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre Colsubsidio y sus grupos de interés, la correcta prestación del servicio y la seguridad en la ejecución de las actividades que desarrolla. Estas recomendaciones se presentarán en los informes y en las reuniones de seguimiento periódicas, entre la Caja y el Defensor.

## 7. FUNCIONES DEL DEFENSOR

Las funciones del Defensor son las siguientes:

- Emitir concepto u opinión, como segunda instancia, en forma objetiva y gratuita para los afiliados y beneficiarios del subsidio familiar en dinero, subsidio de vivienda, subsidio de desempleo, y asuntos relacionados con reclamaciones de crédito social y seguros, así como la afiliación de los trabajadores dependientes, independientes y pensionados, sobre las decisiones adoptadas por la Caja, al resolver las quejas o reclamos presentados, dentro de los términos y el procedimiento que se establezcan, relativas a un posible incumplimiento de la Caja de las normas que regulan sus derechos.
- Efectuar recomendaciones a la Caja, relacionadas con los procesos que se encuentren dentro del alcance de sus funciones, tendientes a lograr la mejora permanente de los servicios prestados.
- Realizar acompañamiento permanente y periódico en el análisis de causa raíz de los reclamos, así como sugerencias y recomendaciones para el control y tratamiento de estas situaciones.
- Ser vocero de los afiliados y beneficiarios ante la Caja, presentando a consideración de las instancias designadas por Colsubsidio, los asuntos que considere puedan estar afectando sus derechos.
- Presentar a consideración del Director de la Caja y de las instancias que se designen, sus sugerencias y observaciones con respecto a los objetivos, políticas, la estructura organizacional y órganos de control del SAC, de acuerdo con su pertinencia e impacto.

- Realizar acompañamiento en la construcción y mejoramiento del SAC, de manera tal que, mediante la adecuada administración de los riesgos, se garantice el cumplimiento de los derechos de los afiliados y beneficiarios. Conforme a lo definido en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Caja.
- Acompañar a la Caja, cuando lo requiera en la capacitación, planes de educación, asesoría y emisión de conceptos – dentro del marco del principio de independencia - para los directivos y áreas gestoras de riesgos.
- Teniendo presente que el Defensor es uno de los elementos que hace parte del SAC (en la etapa de monitoreo y seguimiento del SAC), se considera que debe actuar en cada una de las etapas del ciclo de gestión del Sistema, así:

#### **ETAPA 1 – Diagnóstico**

En el informe anual de gestión del Defensor, se incluirán sus opiniones frente a la revisión y actualización del diagnóstico que debe adelantar el área responsable del SAC.

#### **ETAPA 2. - Identificación de los eventos de riesgo**

Presentar de forma periódica, sus opiniones sobre los eventos de riesgos definidos por la Caja en las matrices de riesgo de cada uno de los procesos donde se involucran los afiliados, clientes y beneficiarios.

Acompañar a la Caja, cuando lo requiera, en la revisión de mapas y matrices de riesgo con el análisis de las quejas, principales tipologías, impacto de las quejas presentadas, controles y planes de acción.

#### **ETAPA 3. - Medición o evaluación de los eventos de riesgo**

Presentar sus opiniones de forma periódica y por lo menos cada trimestre, sobre la forma como se han medido y evaluado los eventos de riesgo definidos por la Caja en sus matrices de riesgo.

#### **ETAPA 4. - Adopción y aplicación de controles**

Evaluar con la Caja periódicamente y por lo menos cada trimestre, los controles adoptados para mitigar cada uno de los eventos de riesgo identificados y determinar si están dentro de los límites de riesgo tolerables definidos. Dentro de sus respectivos informes, el Defensor debe dar su opinión sobre la ejecución de los planes de tratamiento que cada uno de los gestores de riesgo debería implementar para administrar sus riesgos.

Aportar a la Caja, información pertinente para la implementación del SAC, sus controles y acciones de mejora.

#### **ETAPA 5. - Divulgación y documentación: Comunicación y consulta - Capacitación**

Presentar sus opiniones frente a la comunicación del SAC y frente al cumplimiento de los siguientes objetivos por parte de la Caja:

- Proveer un sistema de documentos y registros de las etapas y elementos del SAC que garantice la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información en él contenida.

- Proveer un sistema efectivo, eficiente y oportuno de reportes tanto internos como externos, que garantice el funcionamiento de sus procedimientos y los requerimientos de las autoridades competentes.
- Establecer un programa de capacitación sobre SAC que cree conciencia e informe sobre las obligaciones y responsabilidades que se derivan del Sistema para los empleados y distintos colaboradores de la Caja y dar herramientas eficaces para su cumplimiento.
- Establecer un programa de divulgación del SAC con los interesados externos.

Es también función del Defensor acompañar a la Caja en la capacitación a los órganos directivos, así como a las áreas gestoras de riesgos y participar en los planes de educación previstos por la Caja, para garantizar la adecuada información a los usuarios sobre los productos y servicios, y las formas y mecanismos de protección de sus derechos.

#### **ETAPA 6. - Monitoreo y seguimiento del SAC**

Presentar sugerencias y recomendaciones sobre la forma como se están llevando a cabo las actividades de monitoreo y seguimiento del SAC, por cada uno de los responsables de estas tareas, en cumplimiento de los siguientes objetivos por parte de la Caja:

- Hacer seguimiento a los perfiles de riesgo consolidado de la Caja y al SAC.
- Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en las etapas del SAC.
- Asegurar que los controles sean comprensivos de todos los riesgos y que los mismos estén funcionando en forma oportuna y efectiva.
- Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por la Caja.

Para estos efectos, el Defensor presentará dentro de su informe anual de gestión, sus opiniones y sugerencias sobre cada uno de los aspectos descritos.

## **8. RESPONSABILIDADES DE COLSUBSIDIO PARA EL EJERCICIO DE LAS LABORES DE LA DEFENSORÍA**

Colsubsidio tiene las siguientes responsabilidades, frente al desarrollo de las funciones del Defensor:

- Colaborar con el Defensor en todo aquello que facilite, haga más eficiente y eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.
- Informar los datos del funcionario encargado de atender las comunicaciones y requerimientos del Defensor.
- Informar a los afiliados, clientes y beneficiarios sobre el Defensor, sus funciones, competencias, el reglamento y procedimiento aplicable para la revisión de casos

en segunda instancia, así como el efecto de las decisiones del Defensor. La información debe comunicarse de manera permanente y de la forma en que la Caja considere que es adecuada.

- Remitir al Defensor dentro de los plazos establecidos, las solicitudes de revisión, en segunda instancia, que radiquen los reclamantes en los canales propios de la Caja.
- Dar respuesta oportuna a los requerimientos realizados por el Defensor o solicitar prórrogas en caso de requerir ampliación del plazo establecido para la respuesta.
- Informar al Defensor sobre las decisiones que son aceptadas y la forma como las acatarán, así como las decisiones que no son aceptadas, indicando las razones por las cuales se aparta de las mismas.
- A través de las instancias que se designen, remitir al Director Administrativo de la Caja y a las áreas correspondientes, las sugerencias y recomendaciones que presente el Defensor, derivadas del análisis de los casos que son de su conocimiento y de la revisión de los procesos enmarcados en el SAC de la Caja.
- Remitir a las áreas correspondientes, las sugerencias, recomendaciones y acciones de mejora propuestas por el Defensor, frente a los procesos que son analizados dentro del SAC de la Caja.
- Incluir los eventos de riesgo identificados por el Defensor, en las matrices SAC de la Caja, así como los controles sugeridos y el seguimiento a los planes de tratamiento que sean implementados.

## 9. ESTRUCTURA DE LA DEFENSORÍA

Aunque el Defensor no hace parte de la estructura organizacional de la Caja, debe tenerse en cuenta que debe tener una relación y comunicación directa con el área encargada de la administración del SAC, igualmente, debe garantizarse la comunicación directa con el Director de la Caja, en los casos que se requiera.

Para la solicitud de información y documentación de los casos a revisar y la trazabilidad y seguimiento de estos, la Defensoría debe tener relación con un Coordinador al interior de la Caja.

Para el cumplimiento de las funciones descritas anteriormente y la revisión y opinión frente a las quejas o reclamos presentados por los afiliados, clientes y beneficiarios en los casos relacionados con el proceso de afiliaciones de trabajadores dependientes, independientes y pensionados, pago de cuota monetaria, subsidio de vivienda, subsidio de arrendamiento, subsidio de desempleo, e inconformidades radicadas por los clientes de Crédito social y Seguros, la Defensoría contará con una estructura organizacional y operativa adecuada, así:

La Defensoría del Afiliado de **COLSUBSIDIO** contará con:

- Dos (2) defensores del afiliado.
- Tres (3) abogados.
- Un (1) Asistente Administrativo.

Igualmente, la Defensoría de Colsubsidio contará con el apoyo del equipo que presta el soporte administrativo a esta empresa en su calidad de defensores del consumidor financiero.

### **A. Defensores del Afiliado**

Fungirán como Defensores del Afiliado, los siguientes profesionales del derecho:

**A.1.** Patricia Rojas Amézquita, abogada de la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, especializada en Derecho Administrativo y Procesal Administrativo de la misma universidad, especializada en Derecho de Seguros de la Pontificia Universidad Javeriana, Conciliadora en Derecho de la Universidad Nacional de Colombia, y Magister en Derecho de la Empresa y de los Negocios de la Universidad de la Sabana. La Dra. Rojas ha venido fungiendo como la Defensora del Afiliado de Colsubsidio, fijando con la asesoría de los Dres. Serna, Restrepo y Sonia Rojas, los parámetros jurídicos bajo los cuales se desarrolla la labor encomendada, con fundamento en la ley, la jurisprudencia y la doctrina tanto del derecho público como privado.

**A.2.** Carlos Mario Serna Jaramillo y quien hasta la fecha ha asesorado a la Defensoría en los asuntos relacionados con el acompañamiento a la Caja en la construcción del SAC, además de ser abogado egresado de la Universidad Externado de Colombia, conciliador en derecho y especializado en derecho comercial y en derecho financiero, ha sido uno de los constructores de la figura del Defensor del Consumidor Financiero en Colombia, gestionado desde un inicio la necesidad y buena práctica de implementar como obligatoria dicha figura en el sector, colaborando en la elaboración de su régimen legal.

### **B. Abogados**

La Defensoría del Afiliado cuenta con el soporte jurídico de tres abogados, que además de proyectar conceptos, en donde uno de ellos será uno de los canales de comunicación entre la Defensoría y Colsubsidio, y la Defensoría y el usuario.

### **C. Asistente Administrativo**

La Defensoría del Afiliado cuenta con el apoyo de un asistente administrativo, encargado de prestar todo el soporte que en atención al usuario y manejo de la herramienta se requiere.

La Defensoría cuenta con una herramienta tecnológica empleada para la ejecución de su labor.

El sistema trabaja en plataforma web, lo que permite el manejo de varios usuarios de forma simultánea, desde cualquier equipo que pueda conectarse a internet.

Tiene sistema de perfiles para regular las consultas de los diferentes usuarios tanto en la Defensoría como en la Caja.

La Defensoría provee todos los recursos físicos, humanos, técnicos y tecnológicos para el adecuado desarrollo de las actividades y funciones designadas, es decir: los honorarios de los Defensores; los honorarios de los profesionales de apoyo para la sustanciación de los conceptos; el soporte operativo para el trámite de las reclamaciones; los costos relacionados con la oficina (arrendamiento, computadores, impresoras, fax, servicios públicos, teléfonos, internet, puestos de trabajo, papelería, correo, etc.), el software, mantenimiento de equipos, hosting y demás soporte tecnológico requerido para el normal funcionamiento de la Defensoría (honorarios del ingeniero de sistemas que diseñó y desarrolló el software).

## 10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como la CE 019 de 2013 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Caja cuenta políticas y un manual de procedimientos para el tratamiento de datos personales.

La Defensoría del Afiliado al hacer parte del proceso de quejas y reclamos de **COLSUBSIDIO**, actúa como su mandataria en la atención de los casos que en el desarrollo del presente contrato conozca.

En consecuencia y teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, **COLSUBSIDIO** es el responsable del tratamiento del dato, mientras que el **DEFENSOR** es el encargado del mismo.

Por ende, el **DEFENSOR** no se encuentra obligado a solicitar al afiliado para la atención de su queja, una autorización previa y expresa.

Será responsabilidad de la Caja asegurarse que todos los casos que sean trasladados por la Caja para el concepto del Defensor cuentan con la firma del afiliado de la autorización transcrita.

## 11. COMPETENCIAS DE LA DEFENSORÍA

Los afiliados, clientes y beneficiarios de los asuntos determinados como competencia del Defensor, pueden dirigirse a él en una segunda instancia, por los canales establecidos para tal fin, cuando estimen que no han recibido un tratamiento adecuado por parte de la Caja, si considera que este tratamiento ha sido incorrecto o no se ajusta a la normatividad vigente.

**11.1. Segunda Instancia para Quejas de Subsidio Económico (Cuota Monetaria), tarjeta afiliación multiservicios, multifiliaciones, afiliaciones de trabajadores dependientes, independientes y pensionados, Subsidio de Vivienda Nueva, Subsidio de Arrendamiento y Crédito Social y Seguros.**

La Defensoría podrá actuar, por solicitud expresa del afiliado, beneficiario y/o tercero con interés legítimo como por ejemplo el empleador, únicamente, en los siguientes casos:

- En aquellos donde ha interpuesto una reclamación previa a la Caja y ésta no ha sido atendida dentro de los tiempos de respuesta definidos.
- En los casos donde se encuentre inconforme con la respuesta suministrada por la



Caja, por no darse una solución de fondo al caso o por haberse atendido de forma parcial o incompleta.

Las solicitudes deben presentarse por el afiliado, beneficiario y/o tercero con interés legítimo, de forma personal, por los canales establecidos para tal fin.

La Circular Única de 2022 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, establece los tiempos de respuesta para las quejas y reclamos, así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TÉRMINO SSF	TÉRMINO COLSUBSIDIO
Peticiones de interés general y particular	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	De 3 a 11 días hábiles según motivo (Excepción paz y salvo por traslado de Caja que tiene un ANS de 60 días hábiles por normatividad)
Peticiones de documentos e información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	
Consultas	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción	No aplica
Peticiones entre autoridades	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	No aplica
Atención a PQR's interpuestos en la SSF	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción	5 días hábiles

Así mismo, la Caja, dentro de sus procesos internos y según sus ANS, ha establecido términos para dar respuesta igual o inferiores a los descritos en la circular.

## 11.2. Segunda instancia para solicitudes del Subsidio de Desempleo

Los reclamantes podrán acudir ante la Defensoría del Afiliado, a fin de que rinda su concepto en derecho, luego de haberse resuelto por parte de Colsubsidio, el recurso de reposición en contra de su decisión de negar el otorgamiento del subsidio de desempleo.

Igualmente podrán acudir cuando dentro del término de ley, los reclamantes no interpusieron ante Colsubsidio el recurso de reposición contra la decisión de la Caja de Compensación de negarle el subsidio por cualquier causa.

Por último, podrán acudir al DA cuando la Caja después de haber otorgado el subsidio, revoque o suspenda por cualquier causa su reconocimiento o pago. Para este caso, es necesario que primero se haya elevado la reclamación a Colsubsidio y que éste haya emitido una respuesta. Si dentro del término de ley (15 días hábiles) Colsubsidio no emitió respuesta alguna, el reclamante también podrá acudir a la DA.

### 11.3. Están excluidos de la competencia de la Defensoría los siguientes asuntos

- Aquellos casos donde el solicitante no ha reclamado previamente a Colsubsidio.
- Los casos que tengan por objeto los mismos hechos y/o períodos, que afecten a las mismas partes y que ya hayan sido revisados por el Defensor previamente y sobre los cuales haya emitido un concepto.
- Casos o peticiones de varias personas por un mismo tema en una misma solicitud (interés general o colectivo, respecto a derechos que pertenecen a la comunidad y que tienen como finalidad que las necesidades colectivas se satisfagan, pudiendo los solicitantes estar determinados o ser determinables y existiendo entre ellos, un interés común).
- Solicitudes o reclamaciones que se encuentren por ese mismo caso o hechos en trámite judicial o arbitral o que hayan sido resueltas por estas mismas vías.
- Los asuntos relacionados con el reconocimiento y pago de perjuicios, sanciones, pago de indemnizaciones o resarcimientos.
- Las reclamaciones o solicitudes relacionadas con el vínculo laboral entre Colsubsidio y sus colaboradores, o respecto de sus contratistas.
- Las reclamaciones relacionadas con otros servicios de la Caja de Compensación Colsubsidio, que no correspondan a la competencia de la Defensoría.
- Aquellos casos en donde la Subdirección Jurídica de Colsubsidio considere que acoger el concepto emitido por el Defensor, podría constituir un cambio a las políticas adoptadas por la Caja, las cuales solo pueden ser modificadas por la Dirección General y/o su Consejo Directivo.
- Asuntos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- 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.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las reclamaciones presentadas por empresas en relación con los créditos Mipymes.
- Demás consideraciones que sean analizadas por el Defensor.

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 razones para ello.

Sin embargo, estos casos también se tendrán en cuenta para presentar recomendaciones y sugerencias, en calidad de vocero.

## 12. PROCEDIMIENTO INTERNO DE ATENCIÓN DE CASOS EN SEGUNDA INSTANCIA

El procedimiento que se describe corresponde a las actividades previstas para la atención individual de los casos que sean de conocimiento del Defensor y los responsables y tiempos establecidos para cada una de estas actividades, este procedimiento se entenderá como el reglamento interno aplicable para el funcionamiento de la figura:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<p>Cuando un reclamante (i) no esté de acuerdo con la respuesta que Colsubsidio le ha brindado a su queja, o cuando Colsubsidio dentro de los términos de ley, no la ha respondido, o (ii) cuando se presenten algunas de las casuísticas señaladas en el numeral 11.2. anterior para el subsidio de desempleo, el reclamante podrá solicitar la revisión del caso en segunda instancia, por parte del Defensor.</p> <p>Para tal efecto, el solicitante podrá hacer su solicitud por escrito o de manera verbal, manifestando su inconformidad y brindando sus datos personales (identificación y datos de contacto). Cuando la solicitud sea por escrito, adicionalmente podrá ampliar los hechos que dan origen a su queja y anexar los documentos que pretenda hacer valer (Ej. Correspondencia cruzada con Colsubsidio, información sobre el radicado de las quejas, etc.).</p> <p>En los casos donde el reclamante ha presentado una queja a la Caja y ésta no ha sido resuelta dentro de los términos establecidos, el afiliado además debe indicar el número de radicación asignado a su caso.</p> <p>En los casos donde el reclamante no es el titular de la información, se requiere demostrar un interés legítimo para la interposición de la queja, o presentar un poder del titular de la información, autorizando el conocimiento de esta, por parte del Defensor.</p> <p>La solicitud escrita puede enviarse de forma directa por el reclamante, al correo electrónico o dirección física del Defensor, enviarla a través del aplicativo de la Defensoría, o a través de los puntos de servicio de Colsubsidio.</p> <p>La solicitud verbal la puede hacer a través del contacto telefónico de la Defensoría, en donde se registrarán sus datos de identificación y de contacto.</p> <p>Al reclamante se le informará el carácter no vinculante de las opiniones del Defensor.</p>	<p>Reclamante</p>	
<p>En el evento de que no se cumpla con algunos de los requisitos antes señalados, la Defensoría comunicará en un plazo máximo de dos (2) días al reclamante, la solicitud de información.</p>	<p>DEFENSOR</p>	<p>2 días hábiles</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<p>Cuando sea subsanada la información requerida, se iniciará el trámite de la queja.</p>		
<p>Una vez se recibe la solicitud del reclamante para que el caso sea revisado por el Defensor, se revisa la competencia frente al trámite, según lo dispuesto en los numerales 6° y 11° de este reglamento.</p> <p>Si el caso es de la competencia del Defensor, se realizará la radicación, donde se asigna un número consecutivo para su seguimiento y trazabilidad.</p> <p>El Defensor emite una comunicación a la Caja informando de la admisión del caso y solicitando la información y soportes necesarios para el estudio de este.</p> <p>De forma simultánea, el Defensor acusa recibo de la comunicación al reclamante, le informa del radicado asignado y se le indica las gestiones que se iniciarán.</p> <p>En caso de no tener competencia para atender la solicitud, se asignará también un número de radicación y se comunicará de forma escrita al reclamante y a la Caja las razones del rechazo.</p> <p>En los casos de reclamaciones por <b>Reportes ante Centrales de Información Financiera</b>, la Defensoría del Afiliado procederá a solicitar al reclamante autorización expresa otorgada a la Defensoría, para conocer la información reportada ante las Centrales de Riesgo por parte de Colsubsidio,</p> <p>La solicitud de autorización se incluirá en el Acuse de Recibo remitido al reclamante, mediante el formato que se observa en el ANEXO 1 del presente Reglamento.</p>	DEFENSOR	1 día hábil después de recibida la queja.
<p>La información de las reclamaciones radicadas se remitirá de forma individual a Colsubsidio, a través del correo electrónico, o puede ser consultada a través de la opción INFORME DIARIO de la herramienta de la Defensoría.</p>	DEFENSOR / COLSUBSIDIO	
<p>De acuerdo con la solicitud del Defensor y teniendo en cuenta la apertura de la reclamación, Colsubsidio remitirá el expediente del caso, de forma digital, a través del</p>	COLSUBSIDIO	4 días hábiles contados a partir del

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<p>aplicativo de la Defensoría, donde se incluye toda la información y soportes necesarios para el estudio de la queja. En todos los casos se requiere como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queja inicial presentada por el reclamante o solicitud del subsidio de desempleo.</li> <li>• Quejas presentadas posteriormente, relacionadas con los mismos hechos o el recurso de reposición interpuesto por el reclamante ante la negación del subsidio de desempleo o la solicitud relacionada con productos de crédito y seguros.</li> <li>• Requerimientos realizados por la SSF u otras autoridades relacionadas con el mismo reclamante</li> <li>• Respuestas emitidas por la Caja a todas las comunicaciones recibidas relacionadas con el caso</li> <li>• Antecedentes e información relacionada con la afiliación del reclamante o beneficiario e información del producto de crédito o seguro objeto de reclamación</li> <li>• Toda la información y documentación que soporte cualquier afirmación que realice la Caja para el caso.</li> </ul> <p>Debe tenerse presente que la carga de la prueba en el trámite de este tipo de quejas está en cabeza de Colsubsidio y es su responsabilidad aportar todas las pruebas que soporten sus afirmaciones o decisiones.</p>		<p>día siguiente del traslado de la queja</p>
<p>Colsubsidio podrá pedir la ampliación del plazo de respuesta, solicitando una prórroga para el envío de la respuesta y los documentos soporte.</p> <p>La prórroga se solicitará a través del aplicativo de la Defensoría y una vez sea aprobada la solicitud, se comunicará al reclamante y a Colsubsidio el otorgamiento del plazo adicional.</p> <p>La prórroga solo se puede solicitar, antes del vencimiento del plazo inicial para recibir la respuesta por parte de Colsubsidio, no se aceptarán solicitudes de prórroga de casos donde el plazo de respuesta se encuentre vencido.</p>	<p>COLSUBSIDIO / DEFENSOR</p>	

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<p>La prórroga otorgada, ampliará el plazo de respuesta en dos (2) días hábiles.</p>		
<p>A través del aplicativo de la Defensoría, Colsubsidio podrá consultar de forma diaria los casos que se encuentran pendientes de respuesta, para evitar el vencimiento de los plazos.</p> <p>En caso de no recibirse la información solicitada dentro del plazo acordado, la Defensoría remitirá una comunicación al reclamante, con copia a Colsubsidio, informando de la situación y de la responsabilidad que tiene la Caja respecto del envío de la información, para que la Defensoría pueda emitir su concepto.</p>	<p>COLSUBSIDIO / DEFENSOR</p>	
<p>Una vez se reciba la información enviada por la Caja, el Defensor realizará el análisis del caso y emitirá su opinión y concepto para respuesta al reclamante.</p> <p>El concepto incluirá la Identificación de las partes interesadas, la transcripción de la solicitud del reclamante, donde se requiere la intervención del Defensor y un recuento de la reclamación o reclamaciones interpuestas relacionadas con el caso. Así mismo, se citará la información enviada por Colsubsidio y revisada por la Defensoría.</p> <p>En el concepto, el Defensor explicará los motivos que fundamentan su decisión, teniendo en cuenta las normas legales aplicables al caso y la recomendación que eleva a la Caja.</p> <p>Así mismo, se incluirá la anotación, informando que la decisión del Defensor no es vinculante, ni de obligatorio cumplimiento para las partes.</p> <p>Las decisiones de la Defensoría se podrán concluir de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Casos a favor del Afiliado aceptado por la Caja (04):</b> En estos casos la Defensoría no ha compartido las causales por las que Colsubsidio no accedió a la pretensiones totales o parciales del quejoso, y/o desaprobó algún procedimiento que considera</li> </ul>	<p>DEFENSOR</p>	<p>5 días hábiles</p>

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<p>riesgoso, conceptuando a favor del afiliado y en contra de la Caja (05), pero que luego de haber emitido su concepto, Colsubsidio decide acogerlo atendiendo favorablemente las pretensiones del afiliado, o si es por un error en el procedimiento, adoptando las medidas tendientes a corregirlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Casos a Favor del reclamante (05):</b> Son los casos donde la Caja no atiende de forma favorable la solicitud del reclamante y el Defensor considera que la política o los procedimientos aplicados, no se ajustan a la normatividad vigente.</li> </ul> <p>Cuando los casos sean conceptuados a favor del reclamante, el concepto del Defensor debe ser previamente puesto a estudio de Colsubsidio, a fin de que realice un nuevo examen y confirme o revoque su decisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Casos a favor de la Caja (06):</b> donde luego de analizado el caso, se confirma que la Caja atendió de forma favorable la solicitud del reclamante, en cumpliendo de la normativa vigente, relacionada con el servicio o producto reclamado, habiendo respondido de manera oportuna y eficaz y habiendo remitido para el estudio del Defensor toda la información y documentación que soporta la respuesta del caso.</li> <li>• <b>Casos Inadmitidos o rechazados – incompetencia (7):</b> son aquellos casos en los cuales el Defensor no es competente para emitir concepto, según los términos del presente reglamento.</li> <li>• <b>Casos a favor de la Entidad con errores de procedimiento (08):</b> En estos casos la decisión de negar las pretensiones del quejoso por parte de Colsubsidio es correcta, no obstante se encontró que las causas de negación señaladas en la respuesta de primera instancia no son las que en realidad debieron ser informadas, o no son todas, o las respuestas se dieron por fuera de los términos de ley o se detectó un error en el procedimiento o en la respuesta brindada en primera instancia o segunda instancia.</li> </ul>		

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Casos Rectificados (10):</b> son los casos donde la Caja, una vez iniciado el trámite de revisión en segunda instancia por parte de la Defensoría, decide atender de forma favorable la solicitud del reclamante, dando una respuesta completa a todos sus requerimientos y con toda la información y documentos que soporten la respuesta, antes de remitir el concepto al afiliado.</li> <li>• <b>Casos Desistidos (11):</b> son los casos en los que el reclamante desiste de su solicitud de revisión por parte del Defensor.</li> </ul>		
<p>Los casos que concluyen a favor de la Caja (06) serán enviados por el Defensor al reclamante.</p>	DEFENSORÍA	Al día siguiente de la emisión del concepto
<p>En los casos que concluyen como Rectificados, el Defensor remitirá una comunicación al reclamante, informándole de la decisión de la Caja y su concepto.</p>	DEFENSORÍA	Al día siguiente de la emisión del concepto
<p>En los casos con concepto a favor del Reclamante (05), el mismo se remitirá a la Caja, donde se analizará el caso y se generará un pronunciamiento frente a la opinión del Defensor. La Caja debe informar su decisión sobre la aceptación o no aceptación del concepto emitido. Dicha decisión deberá ser avalada por el Departamento Jurídico de Colsubsidio cuando la divergencia este sobre una política o la interpretación jurídica de una norma, jurisprudencia o doctrina de los órganos de control.</p> <p>En los casos donde Colsubsidio decida no aceptar la opinión del Defensor, la Caja debe informarle las razones por las cuales se aparta del concepto.</p> <p>Si la Caja se encuentra conforme y decide aceptar el concepto emitido por la Defensoría, a favor del afiliado, comunicará a través de la herramienta su aceptación de forma escrita, indicando las condiciones y forma como atenderá la solicitud del reclamante.</p>	COLSUBSIDIO	3 días hábiles



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
Estos casos serán denominados RÉPLICA DE LA ENTIDAD.		
<p>Una vez recibida la réplica de la entidad, la Defensoría analizará nuevamente el caso, teniendo en cuenta los argumentos expuestos por la Caja y la información adicional que ésta suministre.</p> <p>Si los argumentos expuestos por la Caja, no los comparte la Defensoría, podrá revisar el caso directamente con el Subdirector Jurídico de Colsubsidio. En el evento de no llegarse a un acuerdo, el Subdirector Jurídico podrá determinar que como el concepto del Defensor puede llegar a afectar las políticas de la Caja o las interpretaciones jurídicas adoptadas, éste es incompetente para pronunciarse en dicho caso, debiéndosele así informar al usuario.</p>	DEFENSORÍA Y COLSUBSIDIO	<p>5 días hábiles, si no se acude al Subdirector Jurídico.</p> <p>De acudir el Defensor al Subdirector Jurídico, el término se ampliará hasta el día siguiente a la fecha en que se defina con él, el asunto en discusión.</p> <p>La ampliación del término de los 5 días se tendrá como prórrogas necesarias para el cumplimiento de la labor de la Defensoría.</p>
El reclamante podrá desistir del trámite ante el Defensor, en cualquier etapa del proceso, al recibirse comunicación donde se solicite terminar el análisis, se emitirá una comunicación formal a la Caja y se cerrará el caso (11).	DEFENSOR	Al momento de desistir del trámite
	RECLAMANTE	

<u>ACTIVIDAD</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>TIEMPO ESTIMADO</u>
El reclamante no está obligado a aceptar el concepto del Defensor y en caso de no compartirlo y aún antes de conocerlo, podrá ejercer las acciones administrativas y judiciales que estime oportunas en defensa de los derechos que cree tener.		

### 13. PRESENTACIÓN DE INFORMES DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría presentará a las instancias designadas por la Caja, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que haya transcurrido un trimestre contractual, un informe sobre el desarrollo de su labor, que incluirá sus sugerencias y observaciones con respecto a los objetivos, políticas, la estructura organizacional y órganos de control del SAC, de acuerdo con su pertinencia e impacto, así como un seguimiento a las observaciones y sugerencias realizadas con anterioridad.

Las observaciones que se realicen a las políticas de la Caja y a sus interpretaciones jurídicas serán remitidas directamente al Subdirector Jurídico de la Caja.

A más tardar y dentro de los veinte (20) días comunes siguientes a la fecha de haber recibido Colsubsidio el informe, se reunirá con las áreas involucradas para conocer su posición sobre el mismo, así como las medidas que se adoptarán para aquellas sugerencias que hayan acogido.

Surtido lo anterior, la Defensoría presentará al Director de la Caja su informe y la retroalimentación recibida de cada una de las áreas involucradas.

### 14. DIFUSIÓN REGLAMENTO DEL DEFENSOR

Dentro de los planes de comunicación definidos para los interesados internos y externos de la Caja, relacionados con la adopción y funcionamiento del Defensor de Colsubsidio, debe incluirse la difusión del reglamento aplicable a la figura, con el fin de dar a conocer a los afiliados y demás interesados, las funciones, competencias y procedimientos establecidos.

## ANEXO 1

### **AUTORIZACIÓN PARA CONOCIMIENTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

En mi calidad de titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa a la firma SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S., y a las personas naturales que actúan en calidad de DEFENSORES DEL AFILIADO DE COLSUBSIDIO, o a quien represente sus facultades u ostente en el futuro a cualquier título la calidad del mismo, a solicitar y conocer toda la información que se refiere a mi comportamiento crediticio, financiero y comercial con COLSUBSIDIO, y que reposa en las Centrales de Información Financiera, con el fin de poder adelantar un estudio completo a mi reclamación radicada bajo el No. \_\_\_\_\_ contra COLSUBSIDIO; y verificar, constatar y emitir concepto respecto de la información reportada.

En constancia se firma:

Nombre	Firma
N. de Identificación	Ciudad
Fecha	Correo Electrónico

Por favor, remita este formato completamente diligenciado a [defensoriacolsubsidio@sernarojasasociados.com](mailto:defensoriacolsubsidio@sernarojasasociados.com)