

# EDUCACIÓN FINANCIERA



Trámite para interponer un

***Derecho de petición***

frente al trámite para  
interponer una **queja** ante la

Defensoria del

***Consumidor Financiero***



¿QUÉ ES UN

## **DERECHO DE PETICIÓN?**

Facultad que tiene toda persona para elevar solicitudes respetuosas ante autoridades o entidades por motivos de interés general o particular.



¿QUÉ ES UNA QUEJA

## **ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?**

Inconformidades individuales que se presentan ante una Entidad Financiera relativas a un posible incumplimiento de las normas legales o contractuales relacionadas con productos o servicios.



## ETAPAS PARA RESOLVER **UN DERECHO DE PETICIÓN**

- ✓ **1.** Presentación de la petición.
- ✓ **2.** Recepción de la petición.
- ✓ **3.** Respuesta de la Entidad o Autoridad.



## ETAPAS PARA RESOLVER **UNA QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- ✓ **1.** Recepción de los documentos que soportan la reclamación.
- ✓ **2.** Admisión o inadmisión.
- ✓ **3.** Respuesta de la Entidad Financiera a la que se dirige la queja.
- ✓ **4.** Pronunciamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- ✓ **5.** Comunicación al Consumidor Financiero.

## TÉRMINOS PARA RESOLVER UN DERECHO DE PETICIÓN

✓ **1.** Presentación de la petición.

✓ **2.** Recepción de la petición.



**15 días hábiles \*\*\***

✓ **3.** Respuesta de la Entidad o Autoridad.

### \*\*\* El término puede variar si:

Se solicitan documentos e información = 10 días hábiles.

Se solicita información a una autoridad relacionada con las materias a su cargo = 30 días hábiles.

## TÉRMINOS PARA RESOLVER UNA QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

✓ **1.** Recepción de los documentos que soportan la reclamación.



**3 días hábiles**

✓ **2.** Admisión o inadmisión.



**3 días hábiles**

✓ **3.** Respuesta de la Entidad Financiera a la que se dirige la queja.



**8 días hábiles** prorrogables a solicitud de la Entidad

✓ **4.** Pronunciamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero.



**8 días hábiles**

✓ **5.** Comunicación al Consumidor Financiero.

**19 días hábiles** aproximadamente

## PUNTOS RELEVANTES EN EL TRÁMITE **DE UN DERECHO DE PETICIÓN**

- ✓ **1.** En caso de que la Entidad no tenga competencia para resolver su petición, deberá informarlo al solicitante dentro de 5 días hábiles y dar traslado al Ente que debe pronunciarse.
- ✓ **2.** En el momento de elevar la petición, quien la reciba deberá indicar inmediatamente si hace falta algún documento o más información para poderse pronunciar al respecto.



## PUNTOS RELEVANTES EN EL TRÁMITE **DE UN DERECHO DE PETICIÓN**

- ✓ **1.** La Defensoría tiene la facultad de inadmitir una queja cuando no es competente para pronunciarse sobre la misma de acuerdo con el artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555/10.
- ✓ **2.** Es posible que la Defensoría del Consumidor Financiero requiera realizar solicitudes al Consumidor como a la Entidad Financiera con el fin de obtener mayor información o documentos específicos. En este caso, puede verse extendido el tiempo para que la Defensoría emita su pronunciamiento final.
- ✓ **3.** Es posible que la Entidad Financiera solicite una prórroga para ampliar el término de su respuesta, mientras realiza la investigación correspondiente, caso en el cual la solicitud debe estar fundamentada y se le debe informar al Cliente de la misma.
- ✓ **4.** En cualquier etapa del trámite se le permite al Consumidor o a la Entidad Financiera solicitar una audiencia de conciliación, caso en el cual se suspende el trámite de la queja.

## PUNTOS RELEVANTES EN EL TRÁMITE **DE UN DERECHO DE PETICIÓN**

- ✓ **1.** En caso de que la Entidad no tenga competencia para resolver su petición, deberá informarlo al solicitante dentro de 5 días hábiles y dar traslado al Ente que debe pronunciarse.
- ✓ **2.** En el momento de elevar la petición, quien la reciba deberá indicar inmediatamente si hace falta algún documento o más información para poderse pronunciar al respecto.



## PUNTOS RELEVANTES EN EL TRÁMITE **DE UN DERECHO DE PETICIÓN**

- ✓ **1.** La Defensoría tiene la facultad de inadmitir una queja cuando no es competente para pronunciarse sobre la misma de acuerdo con el artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555/10.
- ✓ **2.** Es posible que la Defensoría del Consumidor Financiero requiera realizar solicitudes al Consumidor como a la Entidad Financiera con el fin de obtener mayor información o documentos específicos. En este caso, puede verse extendido el tiempo para que la Defensoría emita su pronunciamiento final.
- ✓ **3.** Es posible que la Entidad Financiera solicite una prórroga para ampliar el término de su respuesta, mientras realiza la investigación correspondiente, caso en el cual la solicitud debe estar fundamentada y se le debe informar al Cliente de la misma.
- ✓ **4.** En cualquier etapa del trámite se le permite al Consumidor o a la Entidad Financiera solicitar una audiencia de conciliación, caso en el cual se suspende el trámite de la queja.



## NORMAS QUE REGULAN EL TRÁMITE **DE UN DERECHO DE PETICIÓN**

- ✓ **1.** Artículo 23 de Constitución Política de Colombia.
- ✓ **2.** Ley 1755 de 2015.



## NORMAS QUE REGULAN EL TRÁMITE **UNA QUEJA ANTE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- ✓ **1.** Decreto 2555 de 2010.
- ✓ **2.** Ley 1328 de 2009.
- ✓ **3.** Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera.



## CONCLUSIONES

- ✓ El Derecho de petición y la interposición de una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero, son trámites diferentes.
- ✓ Las normas que regulan el trámite de un Derecho de petición y una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero son distintos.
- ✓ Los términos de respuesta de un Derecho de Petición y de una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero son diferentes.
- ✓ En el trámite de resolución de una queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero es posible que los tiempos de respuesta de la Entidad Financiera se extiendan cuando solicitan una prórroga.
- ✓ Tanto un Derecho de petición como una Queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero pueden interponerse sin necesidad de un abogado.
- ✓ Para interponer un Derecho de petición es posible realizarlo de manera verbal o escrita, en el caso de la queja ante la Defensoría del Consumidor Financiera, es necesario interponerla de manera escrita.



## WEBGRAFÍA

- ✓ [https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC\\_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n\\_cartilla.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n_cartilla.pdf)
- ✓ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

**¡Avanzamos contigo,  
juntos lo hacemos  
posible!**