

## **DEFENSOR DEL CLIENTE, ATENCIÓN DE QUEJAS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN**

Concepto 2008058746-002 del 10 de septiembre de 2008.

**Síntesis:** *Si la entidad vigilada no da cumplimiento a sus funciones, en especial la de remitir información, el defensor del cliente deberá poner el tema en conocimiento de los órganos de administración de la entidad para que se corrija tal situación e informar a esta Superintendencia para que se adelante la investigación administrativa. No sería viable iniciar investigación administrativa respecto del Defensor del Cliente cuando éste no ha podido adelantar su labor en razón del incumplimiento de la vigilada y no está en condiciones de suministrar una respuesta al usuario sin necesidad de la información que allegue la entidad.*

«(...) formula una consulta sobre el Defensor del Cliente.

Sobre el particular, a continuación se resolverán sus interrogantes en el orden planteado:

- 1. Qué ocurriría, en caso en (SIC) de que el defensor del cliente, requiera información por parte de la entidad involucrada, y ésta por su parte no envíe oportunamente la información solicitada, para poder dar respuesta a la queja hecha por el usuario dentro de los quince (15) días hábiles; esto en el caso que la información deba proveerla la misma entidad involucrada y no un tercero ajeno como lo señala la norma.***

Tal como Usted lo señala en su comunicación, el procedimiento para la resolución de quejas interpuestas ante los Defensores del Cliente se encuentra establecido en los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, artículo 7°. Ahora bien, para mayor facilidad de consulta, en nuestra página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), ícono de *Consumidor Financiero*, link *Defensores del Cliente* diseñamos el documento ***Procedimiento para la resolución de quejas ante los Defensores***, en el cual se encuentra el detalle de las diferentes etapas que se surten para la atención de las quejas que reciben los defensores del cliente de las instituciones vigiladas.

Entonces, como se concluye de la lectura de la norma, el Defensor del Cliente -cuando sea necesario en el trámite de una queja- debe solicitar información a la entidad vigilada y ésta se encuentra en el deber de suministrar la respuesta solicitada salvo que se trate de información reservada.

En efecto, el artículo 10 de los citados decretos consagra las **obligaciones de las entidades vigiladas en relación con la defensoría del cliente**, en el entendido que *deben adoptar todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del defensor del cliente y para asegurar la total independencia de su actuación*. En particular, el numeral segundo establece:

2. *Colaborar con el defensor del cliente en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento. Para estos efectos, las entidades vigiladas deberán comunicarle al defensor el funcionario encargado de atender las comunicaciones entre la respectiva entidad y éste, de forma tal que las peticiones de información o de colaboración necesarias para el desempeño de las funciones del defensor respecto a las quejas o cuestiones suscitadas en relación a esa entidad se lleven a cabo a través de dicho funcionario, en los términos establecidos en el presente decreto*

Así las cosas, es claro que si la entidad vigilada no da cumplimiento a sus funciones, en especial la de remitir información, el defensor del cliente deberá poner el tema en conocimiento de los órganos de administración de la entidad, en desarrollo de su función de vocería<sup>1</sup>, para que se tomen las medidas tendientes a corregir tal situación en lo particular (respecto de la queja) y en general (para todos los casos) e informar a esta Superintendencia (áreas de supervisión) para que se adelante la correspondiente investigación administrativa con fines sancionatorios respecto de la entidad vigilada. En la actuación la entidad tendrá que ejercer su derecho de contradicción y de defensa explicando las razones por las cuales no ha atendido la solicitud del defensor del cliente y la SFC, previa evaluación, tomará las medidas que correspondan.

2. ***Habría una sanción para el defensor del Cliente, siendo que para dar respuesta al cliente o usuario, se requiere de información que debe proveerla la entidad involucrada, y por demora en el suministro de dicha información, se venzan los quince (15) días, que tiene plazo para dar respuesta?***

De acuerdo con lo expuesto en el numeral anterior, es claro que no sería jurídicamente viable iniciar investigación administrativa con fines sancionatorios respecto del

---

<sup>1</sup> **Artículo 5. Vocería de clientes o usuarios.** Con el objeto de cumplir con su función de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, y de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas planteadas, el defensor del cliente podrá dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades vigiladas recomendaciones, propuestas, peticiones, de la actividad de las propias entidades que hubieran merecido su atención y que, a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios. Las solicitudes se realizarán a través del funcionario que cada institución haya designado para llevar a cabo sus relaciones con el defensor

Defensor del Cliente cuando éste no ha podido adelantar su labor en razón del incumplimiento de la vigilada. De cualquier manera, el análisis siempre debe hacerse respecto del caso concreto, pues a conclusión distinta se llegaría de verificarse que el defensor del cliente estaba en condiciones de suministrar una respuesta al usuario sin necesidad de la información que le allegase la entidad, ya porque en la queja el cliente hubiese copiado la respuesta de la vigilada o porque la materia permitiese una respuesta directa.

(...).»