

DEFENSOR DEL CLIENTE, FUNCIÓN DE VOCERÍA, INFORME DE GESTIÓN

Concepto 2007064333-002 del 19 de diciembre de 2007.

Síntesis: *El defensor determina si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación. El reporte de los casos que el defensor del cliente tramite en desarrollo de su función de vocería será en el Informe de Gestión, documento idóneo para detallar estos datos.*

«(...) en su condición de defensor del cliente formula una inquietud relacionada con la información que debe reportarse en el Formato Estadístico de Quejas³, básicamente por cuanto al no contener *un acápite o columna para ubicar las solicitudes, quejas o peticiones de los clientes que tienen como resultado un ejercicio de vocería por parte de la Defensoría, como instrumento idóneo para la protección de sus derechos*, se pregunta *¿Donde se ubica esta información?* pues en el informe de gestión final estaría bien, pero el cliente no solicita vocería, el se queja, y muchas veces ... en vez de adelantar un trámite como el del decreto 690, o del reglamento voluntario ... se opta por una respuesta inmediata de vocería que además tiene una respuesta inmediata de protección.

Respecto al tema proceden algunas consideraciones, refiriéndonos en primer lugar a la función de vocería y en segundo lugar a lo establecido en la Circular Básica Jurídica, Título Primero, Capítulo Sexto, así:

Debe tenerse presente que la institución de la defensoría del cliente se constituye en una herramienta adicional de protección al consumidor financiero y como tal, debe entenderse su relación con éste último de manera que si como defensor advierte que, pese a que el petente no lo haya solicitado de manera expresa, el caso puede atenderse de mejor forma a través de la función de vocería, es su criterio –no el de la entidad- el que prevalece en el trámite a adelantar; en otras palabras, el defensor determina si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación.

De otro lado, la razón de ser del Informe Estadístico de Quejas presentadas por los consumidores financieros no es otra que contar con información que permita identificar las causas de las quejas a efectos de estar en posibilidad de tomar las medidas que resulten adecuadas para contrarrestar las situaciones que las generen y, a su vez, formular acciones preventivas para evitarlas; así las cosas en el numeral 7 de la referida Circular se previó que

³ Formato 378 según lo exigido por la Circular Externa 045 de 2006.

“Los trámites que no constituyan por su naturaleza una reclamación, como aquellos casos en los que simplemente se solicita información ó documentos, no deben relacionarse en los informes mencionados”.

Ahora, como en efecto en la citada normativa no se hizo referencia expresa al reporte de los casos que el defensor del cliente tramite en desarrollo de su función de vocería, es necesario referirnos a otros apartes de la misma para dar respuesta al interrogante planteado.

El correspondiente numeral 5.5. consagra las **Reglas sobre la función de vocería de clientes y usuarios** que debe cumplir el Defensor del Cliente en virtud de lo establecido en los artículos 2 y 5 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005, advirtiendo que esta labor se desarrolla y cumple de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas y se ejerce a través de recomendaciones, propuestas y peticiones directamente a la entidad vigilada.

Así las cosas y aclarado lo anterior, corresponde precisar ahora dónde se reporta esa información. Al respecto, como se indicó al inicio, la norma no prevé expresamente que los casos que se atiendan en desarrollo de la vocería de clientes y usuarios deban reportarse a través de formato alguno; luego, esta Dirección considera que mientras esté vigente la actual normatividad, será el Informe de Gestión el documento idóneo para detallar estos datos en virtud de lo consagrado en el numeral 5.4. **Reglas sobre el informe de gestión del Defensor del Cliente.**

Finalmente, es del caso anotar que esta Dirección agradece sus comentarios, los cuales se tendrán en cuenta para un posterior análisis del formato, labor que debería atenderse tras un prudente tiempo de maduración y aplicación de las previsiones de la Circular Externa 045 de diciembre de 2006, reiterando nuestro interés en recibir todas las sugerencias e inquietudes que se tengan con miras a ese mismo propósito.

(...).»