



# **INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**COLTEFINANCIERA S.A.**  
**Enero – Diciembre de 2024**

**Bogotá D.C. Enero de 2025**



# DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## Laguado Giraldo

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría ....</b>	<b>4</b>
1.1.- Criterios relacionados con la atención de las quejas .....	4
1.2.- Criterios relacionados con las vocerías.....	5
1.3.- Criterios relacionados con la atención de las conciliaciones.....	5
1.4.- Criterios relacionados con la información relevante .....	5
1.5.- Criterios relacionados con las que denominamos “Ayudas de memoria” .....	5
<b>2.- Atención de quejas (Literales a y b, art. 13, Ley 1328 de 2009) .....</b>	<b>6</b>
2.1.- Descripción de los principales motivos de quejas según formato 410 (Circular 023 de 2021).....	6
2.2.- Productos en relación con los cuales se presentaron las quejas o reclamaciones .....	7
2.3.- Formas de terminación del trámite: rectificado; decisión a favor de la entidad; decisión a favor del consumidor financiero; desistimiento y no competencia.....	7
2.3.1.- Decisiones de la EV que clasificamos como “Rectificados” .....	8
2.3.2.- Conceptos a favor del consumidor financiero .....	8
2.3.3.- Conceptos a favor de Coltefinanciera S.A.....	8
2.3.4.- Casos en los cuales la EV considero que el Defensor carecía de competencia. ....	8
2.4.- Reporte de reincidencias (Entendidas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la EV después de haber efectuado ajustes o rectificaciones).....	8
2.5.- Casos en los cuales la EV no colaboró con el Defensor.....	9
2.6.- Casos en los cuales la EV no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero. ....	9
2.7.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2024 .....	9
2.9.- Análisis comparativo de quejas tramitadas por el DFC (2022-2023-2024) .....	10



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

---

3.- Relación y descripción de los pronunciamientos que el DCF considera de interés general.....	11
4.- Vocerías (literales d y e art., 13, Ley 1328 de 2009).....	11
5.- Conciliaciones (literal c, Ley 1328 de 2009).....	11
5.1.- Aspectos relevantes de esta función.....	11
5.2.- Estadísticas.....	11
6.- Revisión de los contratos de adhesión:.....	11
7. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya evidenciado la DCF.....	11
8.- Reuniones entre la DCF y la EV: de seguimiento, capacitación, otras. ....	12
9.- “Coral”: un software para la administración de las quejas.....	13
9.1.- Análisis de vulnerabilidades .....	13
9.2.-Actualizaciones .....	14
10.- Recomendaciones y sugerencias de la Defensoría. ....	15



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

---

Bogotá, D.C., 31 de enero de 2025.

Doctor  
**Mashud Alberto Mezerhane Blasini**  
Presidente Junta Directiva  
Coltefinanciera S.A.  
Ciudad

#### Ref.- Informe de Gestión DCF Año 2024

Respetado señor Presidente:

Para darle cumplimiento a lo que disponen el literal g) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular 015 de 2007, la Circular 024 de 2013, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, y la Circular Externa 013 de 2022 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos el informe correspondiente al desarrollo de las actividades y servicios que como Defensores del Consumidor Financiero estuvieron a nuestro cargo durante el periodo de la referencia.

#### 1.- Criterios que orientan las actividades y los conceptos de la Defensoría

El equipo de profesionales que participan en la prestación de los servicios a cargo de La Defensoría del Consumidor Financiero trabaja para atender las quejas con sujeción a los principios generales de (i) transparencia; (ii) celeridad; (iii) objetividad; (iv) trato justo, además la Defensoría cuenta con el software necesario y los programas que permiten administrar información sensible y confidencial de Coltefinanciera S.A.

Durante el año 2024, nuestras relaciones con Coltefinanciera S.A. se desarrollaron dentro del marco de respeto, autonomía e independencia que exigen la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y el Reglamento de La Defensoría, bajo los siguientes criterios:

##### 1.1.- Criterios relacionados con la atención de las quejas

**1.1.1.-** Las entidades vigiladas (en adelante **EV**) pueden tomar las quejas que presentan sus clientes o usuarios como una oportunidad de mejoramiento de los procesos operativos y de atención a los consumidores porque frecuentemente las quejas se originan en defectos o errores que una vez analizados en detalle permiten los ajustes que conduzcan a superar los yerros con el consecuente mejoramiento operacional.

**1.1.2.-** Cada queja envuelve una oportunidad para que la entidad prestadora de servicios se evalúe a sí misma, revise y si es del caso modifique las estrategias comerciales o administrativas que causan quejas frecuentes o reiterativas y afectan su imagen



institucional.

**1.1.3.-** Desde nuestro punto de vista la queja también sirve para evaluar la calidad de los instrumentos de comunicación con los clientes o con los funcionarios operativos y es muy útil para verificar el nivel o grado de conocimientos específicos que sobre cada producto y servicio tienen quienes atienden al público y orientan a los clientes sobre los trámites, los costos, las limitaciones de los productos y otras particularidades análogas.

### **1.2.- Criterios relacionados con las vocerías**

Debemos recordar que desde nuestro punto de vista la vocería es la función más creativa y útil que las leyes le confían a los Defensores del Consumidor Financiero. Este ha sido el vehículo a través del cual hemos hecho las sugerencias que podrían mejorar las relaciones entre los prestadores de servicios financieros, de aseguramiento o previsional y los consumidores financieros, de las cuales también puede apartarse la E.V. ya que a su juicio ya cuenta con las prácticas recomendadas.

### **1.3.- Criterios relacionados con la atención de las conciliaciones**

El literal C del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dice que una de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, consiste en *“Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la entidad vigilada en los términos de la Ley 640 de 2001, ahora la 2220 de 2022. “Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes” (...).” Así las cosas, esta Defensoría entiende que la solicitud la pueden impulsar los consumidores financieros en general (clientes y usuarios) e incluso las EV.*

### **1.4.- Criterios relacionados con la información relevante**

Los pronunciamientos de la Defensoría se pueden tomar como información relevante y muy útil para lo que al Administrador del SAC, los Revisores Fiscales, Gerentes o Vicepresidentes de Operaciones y los responsables de Control Interno, Recursos Humanos o Servicio al Cliente les corresponde. Por esa razón permanentemente estamos dispuestos a evaluar con esos funcionarios el trabajo a cargo de la Defensoría, el contenido de las quejas que se tramitan directamente ante la entidad o ante la SFC y lo relevante de los conceptos que rendimos y las vocerías que proponemos.

### **1.5.- Criterios relacionados con las que denominamos “Ayudas de memoria”**

Aunque el Régimen de Protección al Consumidor Financiero no le impone al DFC ninguna



función relacionada con la actualización o la transferencia de conocimientos desde la Defensoría hacia la E.V., hemos considerado útil compartir con las E.V. algunos documentos y puntos de vista que hemos recogido en las que denominamos “Ayudas de Memoria”. relacionadas siempre con las actividades propias de la EV o de la DFC.

Durante el año 2024, les enviamos a las entidades a quienes préstamo servicios relacionados con la DCF, incluida Coltefinanciera S.A. dos **(02)** Ayudas de Memoria, que así no tengan relación directa con el portafolio de cada EV, sí pueden ser de su interés:

**1.5.1.-** Ayuda de memoria N°30 relacionada con “*Contratos de RED (El caso de los seguros)*”. Compartimos con ustedes nuestro punto de vista sobre el marco jurídico aplicable a la colocación de seguros en desarrollo de los contratos de RED que permiten adelantar esos negocios con apoyo de las entidades vigiladas por la SFC.

**1.5.2.-** Ayuda de Memoria N°31 relacionada con los Formularios que los emisores de tarjetas de crédito o débito deben diseñar para facilitar la reversión del pago.

## **2.- Atención de quejas (Literales a y b, art. 13, Ley 1328 de 2009)**

A corte del mes de diciembre de 2024, la Defensoría tramitó doscientos cinco **(205)** quejas de los consumidores financieros de Coltefinanciera S.A.

### **2.1.- Descripción de los principales motivos de quejas según formato 410 (Circular 023 de 2021)**

Las doscientos cinco **(205)** quejas de los consumidores financieros de Coltefinanciera S.A. obedecen a veinticuatro **(24)** motivos.

En el siguiente cuadro reseñamos los motivos más representativos como causa de las quejas, que son diez motivos y en conjunto tienen una participación porcentual del **84,88%** sobre el total quejas recibidas en la DCF y los **14** motivos restantes, en conjunto tuvieron una participación del **15,12%** sobre el total de quejas recibidas en la DCF. El detalle de los motivos se puede ver en el anexo N° 2, que hace parte integral de este informe:

Motivo de Queja	N.º Quejas	% Participativo
942 - Demora o no aplicación del pago	55	26,83%
945 - Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	22	10,73%
210 - Revisión y/o liquidación de productos	16	7,80%
909 - Incumplimiento de los términos del contrato	16	7,80%



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

936 - Información incompleta y/o errada en la ejecución	16	7,80%
943 - Error en la aplicación del pago	15	7,32%
931 - Reporte injustificado a centrales de riesgo	11	5,37%
910 - Presunta suplantación de personas	8	3,90%
929 - Errores en la resolución de quejas, reclamos o peticiones.	8	3,90%
916 - Vinculación no autorizada	7	3,41%
Otros motivos de queja relacionados en el formato 410	31	15,12%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100,00%</b>

### 2.2.- Productos en relación con los cuales se presentaron las quejas o reclamaciones

En el siguiente cuadro reseñamos los cinco (5) productos que generaron doscientos cinco (205) quejas, indicando el número de quejas y la participación porcentual relativa sobre el total de las quejas tramitadas en la DCF:

Producto	N.º Quejas	% Participativo
201 - Cuenta de ahorro	4	1,95%
203 - CDT	18	8,78%
210 - Créditos comerciales	4	1,95%
215 - Tarjetas de crédito	10	4,88%
216 - Créditos de consumo	169	82,44%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100,00%</b>

### 2.3.- Formas de terminación del trámite: rectificado; decisión a favor de la entidad; decisión a favor del consumidor financiero; desistimiento y no competencia.

En el transcurso de 2024, recibimos doscientos cinco (205) quejas que dieron lugar a ciento noventa y siete (197) pronunciamientos que se clasificaron con base en la terminología que impuso la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 045 de 2006.



### **2.3.1.- Decisiones de la EV que clasificamos como “Rectificados”**

Veinticinco (25) pronunciamientos se clasificaron como *rectificados*<sup>1</sup>, con una participación relativa del **12,69%** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

### **2.3.2.- Conceptos a favor del consumidor financiero**

En siete (7) pronunciamientos, el dictamen de la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, con una participación relativa del **3,55%** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

### **2.3.3.- Conceptos a favor de Coltefinanciera S.A.**

Ochenta y ocho (88) pronunciamiento se clasificaron como conceptos a favor de Coltefinanciera S.A., con una participación relativa del **44,67%** sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

### **2.3.4.- Casos en los cuales la EV considero que el Defensor carecía de competencia.**

En realidad, quienes con alguna frecuencia entendimos que la DCF no tenía competencia para emitir concepto alguno, fuimos nosotros. En algunos casos porque la cuantía desbordaba nuestra capacidad; en otros porque los hechos habían ocurrido hacía más de tres años o porque sobre el mismo asunto ya habíamos emitido un concepto. La mayoría de las veces en las que entendimos que no teníamos competencia tuvimos en cuenta que la única persona que puede decidir lo relacionado con las operaciones comerciales o previsionales es el empresario y que el DCF no puede suplantarle, lo que ocurriría si siquiera llegara a opinar sobre la conveniencia o racionalidad de conceder o negar un crédito y ampliar un plazo, por ejemplo.

En setenta y siete (77) casos consideramos que la Defensoría no tenía competencia para emitir dictamen alguno, por estar relacionados con los asuntos que quedaron excluidos del servicio de la Defensoría en el Art. 14 de la Ley 1328 de 2009, con una participación relativa del **39,09%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

### **2.4.- Reporte de reincidencias (Entendidas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la EV después de haber efectuado ajustes o rectificaciones).**

Entendemos que se puede hablar de *reincidencias* cuando después de atender alguna queja y hacer ajustes o rectificaciones la EV incumple parcial o totalmente lo que con

---

<sup>1</sup> Reclamos sobre las cuales la entidad vigilada por la SFC acepta las reclamaciones del cliente antes de la decisión o pronunciamiento de La Defensoría.





base en lo dicho o resuelto por la EV el quejoso esperaba. Durante el año 2024 no identificamos reincidencias.

#### **2.5.- Casos en los cuales la EV no colaboró con el Defensor.**

Este ordinal lo hemos incluido como parte del Informe solo para satisfacer la exigencia a la que se refieren la Circular 015 de 2007 y la Circular 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. En el caso concreto de Coltefinanciera S.A. consideramos que siempre, sin excepción, recibimos la colaboración necesaria para el desarrollo de los trabajos que a la Defensoría del Consumidor Financiero le corresponden.

#### **2.6.- Casos en los cuales la EV no aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.**

En todos los casos. Aunque sea una paradoja, el artículo 15 de la ley 1328 de 2009 dice que al presentar sus explicaciones sobre una queja concreta la EV – aun sin conocer el concepto del DCF- debe precisar si lo acoge o no y todas las entidades a las que les prestamos servicios se han reservado el derecho de apartarse del concepto del DCF. Esa exigencia de la ley desorienta a los clientes y usuarios de entidades financieras, aseguradoras y previsionales porque la ley les anima a confiar y utilizar en un servicio gratuito y neutral que puede analizar sus quejas para ver si hay razones de derecho que favorezcan sus casos y al mismo tiempo exige que al pronunciarse sobre cada caso las EV declaren si acogen o no el concepto y, por prudencia o desconfianza con el DCF dicen que no lo acogen pero en el desarrollo de estas experiencias, a pesar de lo que dicen, con mucha frecuencia acogen los conceptos.

De los siete **(07)** pronunciamientos, en los que la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, dos **(02)** no fueron acogidos por la EV y de los cinco **(5)** restantes no recibimos objeción alguna.

#### **2.7.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2024**

Al cierre del mes de la referencia, ocho **(6)** quejas quedaron pendientes de respuesta por parte de Coltefinanciera S.A.

Al 31 de diciembre de 2024, dos **(2)** quejas quedaron pendientes de pronunciamiento por parte de la Defensoría estando todavía dentro del término de ley



## 2.8.- Número total de quejas tramitadas por Coltefinanciera S.A. (incluidas las que recibió la DCF y las que se radicaron en la SFC)

Durante el año 2024, Coltefinanciera S.A. tramitó en total novecientas cuarenta y siete (**947**) quejas: cuatrocientos treinta y uno (**431**) radicadas directamente ante Coltefinanciera con una participación del **45,51%** sobre el total de quejas; treientos once (**311**) queja a través de la SFC con una participación del **32,84%** sobre el total de quejas; y doscientos cinco (**205**) quejas a través del DCF con una participación del **21,65%** sobre el total de quejas.

## 2.9.- Análisis comparativo de quejas tramitadas por el DFC (2022-2023-2024)

Producto	2023	2024
Cuenta de ahorro	3	4
CDT	6	18
Créditos comerciales	2	4
Tarjetas de crédito	11	10
Créditos de consumo	144	169
Leasing operativo	1	0
Leasing financiero diferente de habitacional	1	0
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>205</b>

**2.9.1.-** De acuerdo con la información estadística de las quejas tramitadas a través del DCF se presentó un aumento de quejas del **22,02%** entre 2023 y 2024.

**2.9.2.-** En el año 2024 y con respecto al año 2023 las quejas relacionadas con el producto *“Cuenta de ahorro”* presento un aumento del **33,33%**.

**2.9.3.-** En el producto *“CDT”* presento un aumento del **200%**.

**2.9.4.-** En el producto *“Créditos comerciales”* presento un aumento del **100%**.

**2.9.5.-** En el producto *“Tarjetas de crédito”* presento una disminución del **9,09%**.

**2.9.6.-** En el producto *“Créditos de consumo”* presento un aumento del **17,36%**.

**2.9.7.-** En los productos *“Leasing operativo”* y *“Leasing financiero diferente de habitacional”* presentaron una disminución del **100%**.



**3.- Relación y descripción de los pronunciamientos que el DCF considera de interés general.**

Durante el periodo de la referencia la DCF no emitió conceptos que se puedan considerar de interés general o particular para Coltefinanciera S.A.

**4.- Vocerías (literales d y e art., 13, Ley 1328 de 2009)**

**4.1.-** Como las vocerías surgen con ocasión de una queja concreta, de la que desde nuestro punto de vista se derivan o se pueden derivar interpretaciones legales incorrectas o prácticas abusivas, hemos considerado que para reseñarlas objetivamente es necesario acudir al contexto que conecta la queja con el concepto, lo que se logra describiendo tanto los elementos del caso que suscitó la queja, como los puntos de vista o explicaciones de la EV y el concepto de la defensoría, para entrar, ahí sí, a la vocería y cerrar luego con la reseña de la opinión que a la EV le mereció la vocería o con la reseña de las decisiones que en cada caso se adoptaron como consecuencia de la vocería.

**4.2.-** En el transcurso de 2024 la DCF no ejerció la función de vocería ante Coltefinanciera S.A.

**5.- Conciliaciones (literal c, Ley 1328 de 2009)**

**5.1.- Aspectos relevantes de esta función**

La conciliación en derecho es un servicio derivado de las facultades que el literal c del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 le concedió al Defensor del Consumidor Financiero.

**5.2.- Estadísticas**

En el transcurso del año 2024 se llevó a cabo una **(1)** audiencia de conciliación y se suscribió una constancia de no acuerdo.

**6.- Revisión de los contratos de adhesión:**

Durante el transcurso del año 2024, no atendimos ninguna solicitud de Coltefinanciera S.A., relacionada con la revisión de los contratos de adhesión de la EV.

**7. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya evidenciado la DCF.**

En el periodo de la referencia la Defensoría no identificó en Coltefinanciera S.A. prácticas que se pudieran considerar como indebidas, ilegales no autorizadas o inseguras.



## **8.- Reuniones entre la DCF y la EV: de seguimiento, capacitación, otras.**

### **8.1.- Reuniones de seguimiento**

Con base en la Circular 013 de 2022, acordamos con cada EV una agenda de reuniones periódicas que tenían por objeto (i) analizar la manera como en cada periodo (mensual, bimensual, trimestral o semestral según la frecuencia y número de quejas) la DCF y la EV veníamos atendiendo las quejas para identificar los tiempos promedio, los casos más frecuentes, los casos difíciles y los casos en los que la DCF carecía de competencia porque eran solicitudes ordinarias que posiblemente se habrían tramitado más eficientemente a través de los canales ordinarios de servicio o de los canales operacionales; (ii) enunciar las recomendaciones o sugerencias razonables en cada momento; y (iii) presentación de los indicadores de gestión.

Las reuniones de seguimiento se llevaron a cabo en las siguientes fechas: (i) 15 de febrero de 2024; (ii) 16 de abril de 2024; (iii) 12 de junio de 2024; (iv) 14 de agosto de 2024; (v) 16 de octubre de 2024 y, (vi) 16 de diciembre de 2024.

### **8.2.- Reuniones colectivas**

**8.2.1.-** El 22 de agosto de 2024, se llevó a cabo una reunión colectiva, en la cual el Defensor (i) hizo una explicación de las reglas básicas de la conciliación prejudicial y enunció un elemento esencial debe tener un acta de conciliación: la claridad: Debido a que produce efectos de cosa juzgada y presta mérito ejecutivo, por lo tanto, su redacción debe ser clara y comprensible de tal manera que con el acta se pueda iniciar un proceso ejecutivo sin ningún documento adicional; (ii) A su vez, resaltó la importancia de custodiar las actas y demás documentos relacionados con las conciliaciones y por ello sugirió a las EV que analicen la posibilidad de contratar el servicio de custodia de documentos que prestan muchos centros de conciliación y arbitraje

**8.2.2.-** El 06 de noviembre de 2024, se llevó a cabo una reunión colectiva, en la cual el Defensor trató los siguientes asuntos: (i) Informes de gestión, coherencia de la información reportada en cuanto al número de quejas recibidas y pronunciamientos emitidos; (ii) Número de quejas atendidas directamente por la entidad, número de quejas recibidas ante el Defensor y ante la SFC; (iii) Revisión del estado de actas de las reuniones de seguimiento de acuerdo con el cronograma de reuniones; (iv) Revisión de las actas de conciliación. El Dr. Laguado aclara que el acta de conciliación equivale a una sentencia porque presta mérito ejecutivo, cumple efecto de cosa juzgada y tiene carácter de documento público; (v) Revisar el estado de las vocerías; (vi) indicadores de gestión, exigidos por la SFC los cuales deben ser construidos por la entidad. Es necesario conocer la metodología, los indicadores y los resultados obtenidos al aplicarlos; (vii) presentación del Dr. Gonzalo Méndez, DCF Suplente de algunas de las entidades.



### **8.3.- Audiencia de adjudicación del proceso licitatorio No. 002 de 2024.**

El 14 de junio de 2024 la Defensoría participó en la audiencia de adjudicación del proceso licitatorio No. 002 de 2024 por parte de Coltefinanciera S.A. para la contratación de seguros de incendio y terremoto asociados a créditos con garantía hipotecaria o de leasing habitacional, como tomador por cuenta de sus deudores.

### **9.- “Coral”: un software para la administración de las quejas.**

En relación con Coral, la aplicación de propiedad de la Defensoría para la gestión de las quejas, a lo largo del año se implementaron mejoras que han permitido una administración más eficiente y precisa, considerando las sugerencias y solicitudes recibidas de las diversas entidades a las cuales prestamos nuestros servicios.

#### **9.1.- Análisis de vulnerabilidades**

Consciente de las nuevas necesidades de seguridad de la información de la plataforma Coral, dentro del marco del plan de seguridad de la información, la Defensoría mantiene el apoyo especializado de un ingeniero para realizar pruebas de análisis de vulnerabilidades e identificar posibles situaciones que pudieran amenazar la plataforma tecnológica.

En el informe de octubre del año pasado, no se reportaron hallazgos de relevancia, por lo que no fue necesario implementar ningún plan de acción.

Los desarrollos que hicimos en temas seguridad y ciberseguridad tienen los siguientes objetivos:

- Confidencialidad:** Garantizar que la información sensible esté protegida y solo sea accesible para aquellos autorizados a acceder a ella.
- **Integridad:** Asegurar que la información no sea alterada de manera no autorizada o inapropiada, manteniendo su precisión y confiabilidad.
- **Disponibilidad:** Asegurar que los recursos de tecnología de la información estén disponibles y accesibles cuando sea necesario, minimizando el tiempo de inactividad no planificado.
- **Autenticación:** Verificar la identidad de los usuarios y sistemas para garantizar que solo aquellos autorizados puedan acceder a los recursos y la información.
- **Autorización:** Establecer y hacer cumplir los permisos y privilegios adecuados para acceder a recursos y realizar acciones dentro de un sistema.



- **Resiliencia:** Desarrollar sistemas y procesos que puedan resistir y recuperarse de ataques, fallos de hardware o software, desastres naturales u otros eventos adversos.
- **Educación y concientización:** Capacitar a los usuarios y al personal de la organización sobre buenas prácticas de seguridad y concienciar sobre las amenazas cibernéticas.
- **Cumplimiento normativo:** Cumplir con las regulaciones y estándares de seguridad aplicables a la industria o región en la que opera la organización.

## **9.2.-Actualizaciones**

En el transcurso de 2024 se revisó la Documentación de código Back-End y Front-End del aplicativo Coral y se hicieron las siguientes actualizaciones al aplicativo:

- **20/08/2024:** Se actualizó la opción de aprobación de pronunciamientos para que los abogados sean responsables de este procedimiento, adjunto a esta actualización se les envió a los usuarios (abogados) un manual sobre el mismo.
- **27/08/2024:** Se actualizó Coral para permitir que el usuario Radicador y la Entidad puedan hacer cambios en la nomenclatura del producto y en el “motivo” en las quejas en diferentes estados de las mismas.
- **20/09/2024:** Se corrigió el error en registro de quejas y búsqueda en el aplicativo Coral
- **21/06/2024:** Corrección de error en búsqueda de quejas en el apartado de asignación manual y masivo de quejas en el aplicativo Coral
- **25/09/2024:** Creación de los manuales para los diferentes usuarios del aplicativo
- **26/09/2024:** Actualización de documentos para evaluación anual de ciberseguridad. Documentos actualizados; Matriz de roles y perfiles en la aplicación Coral, Manual de políticas de seguridad de la información.
- **04/10/2024:** Se hizo la evaluación de vulnerabilidad del aplicativo Coral (Ing. Rafael Gómez) y se concluyó que el nivel de seguridad del aplicativo es óptimo.
- **16/11/2024:** Instalación del nuevo servicio JawsDB MySQL para la base de datos, reemplazando el anterior servicio ClearDB, que venía desde de noviembre de 2024.
- **21/11/2024:** Se ajustó la base de datos. Para evitar problemas con la integridad de datos y confusión en los datos arrojados por Coral para la generación de informes se eliminan todas las quejas dirigidas para pruebas del aplicativo.



## DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### Laguado Giraldo

---

#### 10.- Recomendaciones y sugerencias de la Defensoría.

Con ocasión a lo dispuesto en la Circular 013 de 2022 relacionado con los deberes y responsabilidades de las E.V en relación con el DCF, hicimos dos sugerencias.

**10.1.-** Que la EV diseñe y adopte los indicadores de gestión que considera necesarios para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo de la EV y del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión y podrán ser presentados al DCF en las reuniones periódicas de seguimiento.

**10.2.-** Que la EV promueva la capacitación periódica de sus funcionarios para que conozcan la dinámica del aplicativo Coral y tengan en cuenta los desarrollos hechos en materia de seguridad de la información y ciberseguridad en el año 2024.

Quedo a su disposición para cualquier consulta relacionada con este Informe y, una vez más, agradezco a Coltefinanciera S.A. por la oportunidad de participar en las actividades vinculadas a la Defensoría del Consumidor Financiero.

Respetuosamente,

**DARIO LAGUADO MONSALVE**