ACTA DE SUPERVISIÓN NUMERO 02	
No CONTRATO:	2024-CD-001
FECHA DE CONTRATO:	25/01/2023
FECHA DE INICIO:	11/01/2024
FECHA DE TERMINACIÓN:	05/11/2024
CONTRATANTE:	PENSIONES DE ANTIOQUIA
CONTRATISTA:	CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ
OBJETO DEL CONTRATO:	PRESTAR EL SERVICIO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PARA PENSIONES DE ANTIOQUIA PARA LA VIGENCIA 2024
VALOR INICIAL DEL CONTRATO:	$ 26.000.000
No. DEL CDP Y FECHA:	No. 03 del 02 de enero de 2024
No REGISTRO PRESUPUESTAL Y FECHA:	No. 02 del 11 de enero de 2024
FORMA DE PAGO:	Abono en la cuenta.
PLAZO:	10 meses

1. INFORME TÉCNICO DEL CONTRATO:

Para dar cumplimiento al objeto contractual, de forma mensual se verifica la efectividad de la comunicación con el Defensor del Consumidor Financiero, en los canales publicados en la página web de la Entidad.

TELEFONO FIJO: 604 4485210 - CELULAR: 3053127464
CORREO: cesarandresarango@hotmail.com

Durante el mes de febrero se recibió por parte del Defensor del Consumidor Financiero, el Informe que éste envía de la vigencia 2023 a la Superintendencia Financiera de Colombia, el cual se adjunta a este informe de supervisión.

Así mismo, se recibió la visita del Defensor del Consumidor Financiero, en las instalaciones de la entidad, dos veces al mes

Durante este periodo en el proceso de Atención al Afiliado y Pensionado, no se recibieron solicitudes generales, quejas, ni solicitudes de conciliación, que vengan a nombre o para ser remitidas para el Defensor del Consumidor Financiero. Así mismo, informa el DCF que los canales de comunicación para el consumidor financiero permanecieron 100% operativos y prestos a atender a los usuarios, siempre atentos a la recepción de solicitudes y/o información, de forma telefónica y física en las instalaciones puestas al servicio de los usuarios; se hicieron visitas

periódicas en las instalaciones de Pensiones de Antioquia y que no se ha presentado quejas de manera directa al defensor, ni ha sido notificado por la entidad de haber recibido queja alguna.

El día 18 de marzo de 2024, se recibe cuenta de cobro por el mes de febrero, con el respectivo pago de seguridad social e informe de actividades realizadas en este periodo, la cual queda con el radicado de ingreso No. 2024021146.

Teniendo en cuenta el cumplimiento de sus obligaciones, las pruebas realizadas por parte de la Entidad para la comunicación a los contactos telefónicos y la comunicación asertiva entre el Defensor del Consumidor Financiero y Pensiones de Antioquia y en calidad de supervisor del contrato, manifiesto que a la fecha el contratista ha dado cumplimiento a lo estipulado en el mismo, para la presentación de la cuenta de cobro del mes de febrero de 2024.

2. INFORME ADMINISTRATIVO:

ÍTEM	PERIODO DE PAGO
PENSIÓN	febrero 2024
SALUD	febrero 2024
ARL	febrero 2024
PARAFISCALES	febrero 2024

3. INFORME FINANCIERO Y CONTABLE:

VALOR INICIAL	DATOS DE FACTURAS A PAGAR				VALOR DISPONIBLE
	No.	FECHA	No DE CUOTA	VALOR	
$ 24.266.667		18/03/2024	02	$ 2.600.000	$ 21.666.667
		VALOR A PAGAR:		$ 2.600.000	

VALOR INICIAL	DATOS DE FACTURAS PAGADAS				VALOR DISPONIBLE
	No.	FECHA	No DE CUOTA	VALOR	
$ 26.000.000		15/02/2024	01	$ 1.733.333	$ 24.266.667
TOTAL DE VALORES PAGADOS					

A la fecha de realización de esta Acta de Supervisión es posible afirmar que el contratista ha cumplido el objeto contractual, teniendo en cuenta el desarrollo de cada mes de actividades, lo cual se encuentra detallado en el punto 1.

4. INFORME JURIDICO: El contrato 2024-CD-001 no contiene pólizas.

A la fecha, no se han evidenciado incumplimientos, ni por parte del Contratista ni por parte del Contratante. Como Interventor y/o Supervisor del Contrato, manifiesto que se prestó el servicio a satisfacción por parte del Contratista, dando cumplimiento a lo estipulado en el Contrato en mención teniendo en cuenta el informe técnico del mismo.

5. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA O PROBLEMA EN LA EJECUCIÓN ATRIBUIBLES AL CONTRATISTA:

No aplica

6. SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE RIESGOS:

¿En el periodo de ejecución reportado existe la posibilidad de materialización de algún riesgo, atendiendo la matriz de riesgos definida en los estudio y documentos previos?

SI **~~NO~~**

En caso de que la respuesta sea afirmativa, se requiere explicar por qué para su posterior ajuste y tratamiento, el cual deberá ser verificado por el supervisor del contrato en los siguientes informes de supervisión: N/A

Observaciones adicionales:

Se adjuntan los correos electrónicos mencionados en la presente Acta de Supervisión y los informes correspondientes.

FECHA DE ELABORACIÓN: 22/03/2024

SANDRA VIVIANA MARTINEZ ALBORNOZ
FIRMA DEL SUPERVISOR

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL		Pensiones de Antioquia
	F-GF-08	Versión 01	

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ADMINISTRADORA

PÁGINA	1 de 1
VIGENCIA FISCAL	2024
CONSECUTIVO	3

FECHA SOLICITUD CDP	02/ene/2024
FECHA EMISION CDP	02/ene/2024

POSPRE :	DENOMINACION :	VALOR
40	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	$ 28,327,000.00
TOTAL		**$ 28,327,000.00**

UNIDAD EJECUTORA:	Dirección Administrativa y Financiera

OBJETO: Prestar el servicio del Defensor del Consumidor Financiero para Pensiones de Antioquia, para la vigencia 2024.

OBSERVACIONES : Se impartió instrucción del Director Administrativo y Financiero de reemplazar el Certificado de Viabilidad Presupuestal (CVP) N° 003 emitido el 26 de diciembre de 2023, con fundamento en la Ordenanza No.28 del 14 de diciembre de 2023, por medio de la cual se establece el Presupuesto General del Departamento de Antioquia para la vigencia fiscal 2024.

Ramiro Velez Tobón
Director Administrativo y Financiero

ELABORO: LUISA FERNANDA QUINTERO ARISMENDY. Técnico Operativo-PRESUPUESTOS

FECHA ENTREGA CDP	
FIRMA DE RECIBIDO	

Identificación del contrato

ID del contrato en SECOP	CO1.PCCNTR.5712552
Versión del contrato	1
Estado de contrato	En ejecución
Fecha de generación del estado	7 días de tiempo transcurrido *(4/01/2024 11:33:15 AM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Número del contrato	2024-CD-001
Objeto del contrato	"Prestar el servicio del Defensor del Consumidor Financiero para Pensiones de Antioquia, para la vigencia 2024"
Tipo de Contrato	Prestación de servicios
¿Asociado a otro contrato?	☐Sí ☑No
Duración del contrato	10 Meses
Fecha de inicio de contrato	3 horas de tiempo transcurrido *(11/01/2024 12:00:00 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Fecha de terminación del contrato	5/11/2024 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Tiempo adiciones en días	0 días
Liquidación	☑Sí ☐No *
Fecha de inicio de liquidación	6/11/2024 12:00:00 AM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Fecha fin de liquidación	6/02/2025 12:00:00 PM *((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*
Obligaciones Ambientales	☐Sí ☑No *
Obligaciones pos consumo	☐Sí ☑No *
Reversión	☐Sí ☑No *

Información de la Entidad Estatal contratante

PENSIONES DE ANTIOQUIA

COLOMBIA, Medellín

★★★★★

0 Recomendación (es)

☑

Información del Proveedor contratista

CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ

COLOMBIA, Medellín
Número de documento 8125188

Cuenta bancaria del proveedor

Proveedor	Nombre del banco	Tipo de cuenta	Número de cuenta
CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ	BANCOLOMBIA	Ahorros	10873076061

Aprobación del contrato

Aprobador – Proveedor

Aprobado por: *CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ* *Fecha de aprobación:* *10/01/2024 1:20:07 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Aprobador – Entidad Estatal

Aprobado por: *David Andres Ospina Saldarriaga* *Fecha de aprobación:* *10/01/2024 4:32:48 PM ((UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Contrato Firmado: CO1_PCCNTR_5712552_Firmado
Contrato en ejecución: CO1_PCCNTR_5712552_En ejecución

Documentos Tipo

Documentos Tipo	No	Documentos tipo adoptados por la ANCP-CCE en virtud de la Ley 2022 del 2020

Decreto 248 de 2021

¿Debe cumplir con invertir mínimo el 30% de los recursos del presupuesto destinados a comprar alimentos, cumpliendo con lo establecido en la Ley 2046 de 2020, reglamentada por el Decreto 248 de 2021?	☐Sí ☑No	El decreto 248 de 2021, obliga a las entidades que manejen recursos públicos, a adquirir alimentos comprados a pequeños productores agropecuarios y/o de la Agricultura Campesina, Familiar o Comunitaria locales y sus organizaciones, mínimo el (30%) del presupuesto destinados a la compra de alimentos

Sentencia T-302 de 2017

Condiciones ejecución y entrega

Condiciones de entrega:

El contrato puede ser prorrogado ☐Sí ☐No

Configuración financiera - Configuraciones generales

¿Se requieren emisiones de códigos de autorización? ☐Sí ☑No

Configuración financiera - Garantías

¿Solicitud de garantías? ☐Sí ☑No

Configuración financiera - Pago de anticipos

Definir Plan de Pagos? ☐Sí ☑No

Condiciones de facturación y pago

Forma de pago

Plazo de pago de la factura

Comentarios

Número del Contrato	CO1.PCCNTR.5712552
Proveedor	CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ
Creado por	
Agregado en	-
Comentario	

Anexos del contrato

Descripción	Nombre
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados	

Dirección de notificaciones

Dirección de notificaciones	carrera 51 numero 52 03
Ubicación	CO-ANT-05001 - Medellín
País	COLOMBIA
Departamento	Antioquia
Municipio	Medellín
Dirección	carrera 51 numero 52 03
Código postal	

	Grados (°)	Minutos (')	Segundos (")
Latitud:			
Longitud:			

Municipio de ejecución del contrato

ID	Dirección	Ubicación
1	carrera 51 numero 52 03	COLOMBIA > Antioquia > Medellín

1 CO1.PCCNTR.5712552

1.1

Ref. Artículo	Código UNSPSC	Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario estimado	Precio unitario	Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal
							Incluya el precio como lo indique la Entidad Estatal 26.000.000,00
1	80101505	Defensor del Consumidor	1,00	UN	26.000.000,00	26.000.000,00	26.000.000,00

Configuraciones de documentos del proveedor

Plazo máximo para el proveedor entregar los documentos de adjudicación: -
Fecha de entrega de documentos del proveedor: 1 día de tiempo transcurrido *(10/01/2024 1:20:06 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*

Documentos del contrato

Descripción	Nombre del documento	Detalle
CONTRATO (10).docx	CONTRATO (10).docx	(detalle)
CDP.pdf	CDP.pdf	(detalle)
RESOLUCION.pdf	RESOLUCION.pdf	(detalle)
ACTA JD 003-2023 3.pdf	ACTA JD 003-2023 3.pdf	(detalle)
CDP.pdf	CDP.pdf	(detalle)
CERTIFICADO DE NO PERSONA.pdf	CERTIFICADO DE NO PERSONA.pdf	(detalle)
ESTUDIOS PREVIOS.pdf	ESTUDIOS PREVIOS.pdf	(detalle)
FICHA TECNICA.pdf	FICHA TECNICA.pdf	(detalle)
MATRIZ DE RIESGOS.pdf	MATRIZ DE RIESGOS.pdf	(detalle)
SOLICITUD DE COMPRA.pdf	SOLICITUD DE COMPRA.pdf	(detalle)

Asignaciones para el seguimiento

Ordenador del Gasto	David Andres Ospina Sa	Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía	Número de documento	71967204	Guardar y notificar
Supervisor	Sandra Viviana Martínez	Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía	Número de documento	59313720	Guardar y notificar

Asignaciones Ordenador del pago

Ordenador del pago		Tipo de documento		Número de documento	Guardar y notificar

Agregar usuario

Histórico de asignaciones

Posición	Nombre	Fecha de seguimiento	Cambiado por
Ordenador del Gasto	David Andres Ospina Saldarriaga	22 horas de tiempo transcurrido *(10/01/2024 4:32:48 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	David Andres Ospina Saldarriaga
Supervisor	Sandra Viviana Martínez Albornoz	22 horas de tiempo transcurrido *(10/01/2024 4:32:48 PM(UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito)*	David Andres Ospina Saldarriaga

Información presupuestal

Proyecto del Plan Marco para la Implementación del Acuerdo de Paz o asociado al Acuerdo de Paz ☐Sí ☑No * Gasto Posconflicto como aquel relacionado con el Plan Marco de Implementación (CONPES 3932) derivado de intervenciones en cumplimiento del Acuerdo.

Destinación del gasto Funcionamiento

Fuente de los recursos:

		Valor
Presupuesto General de la Nación - PGN	☐Sí ☑No *	
Sistema General de Participaciones - SGP	☐Sí ☑No *	
Sistema General de Regalías - SGR	☐Sí ☑No *	
Recursos Propios (Alcaldías y Gobernaciones)	☐Sí ☑No *	
Recursos de Crédito	☐Sí ☑No *	
Otros Recursos (Especie, Privados, Cooperación, Propios Entidades Autónomas)	☑Sí ☐No *	26.000.000
	Total	26.000.000

Entidad Estatal registrada en el SIIF ☐Sí ☑No

CDP/vigencias Futuras (Recuerde que es necesario agregar al menos un CDP o una AVF Extraordinaria si es el caso)

☐	3	CDP	No validado		28.327.000 COP	26.000.000 COP	00-00-00	Editar

Saldo de CDP 28.327.000 COP
Saldo de vigencias futuras 0 COP
Saldo total a comprometer 26.000.000 COP
Última consulta a SIIF
Fecha de consulta SIIF -

Compromiso presupuestal de gastos

Código compromiso	Tipo	Fecha compromiso	Estado compromiso	Valor compromiso AVF/CDP	Monto por consumir	Monto presupuestal a liberar	Código Posición de Gasto	Consulta Ejecución	
☐ 2	Presupuestal (CDP)	-	No validado	26.000.000 COP		26.000.000 COP	-	SIIF	Detalle Editar

Saldo de compromisos CDP 26.000.000 COP
Saldo de compromisos AVF 0 COP
Saldo total comprometido 26.000.000 COP
Última consulta a SIIF
Fecha de consulta SIIF -

Modificación del Contrato

Ref. de Modificación	Tipo de modificación	Fecha de modificación	Fecha de Aprobación	Estado	Versión	Versión previa	Cambios
No existen resultados que cumplan con los criterios de búsqueda especificados							

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	REGISTRO PRESUPUESTAL DEL COMPROMISO		Pensiones de Antioquia
	F-GF-10	Versión 01	

PÁGINA	1 de 1	**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**	
VIGENCIA FISCAL	2024	**ADMINISTRADORA**	
CONSECUTIVO	2	**FECHA SOLICITUD RPC**	11/ene/2024
CDP	3	**FECHA EMISION RPC**	11/ene/2024

POSPRE :	DENOMINACION :	VALOR
40	Servicios prestados a las empresas y servicios de producción	$ 26,000,000.00
TOTAL		**$ 26,000,000.00**

NOMBRE / RAZON SOCIAL:	CESAR ARANGO BENITEZ
C.C. / NIT:	8.125.188
VALOR:	$ 26,000,000.00
PLAZO PRESTACION RECONOCIDA:	

OBJETO: Prestar el servicio del Defensor del Consumidor Financiero para Pensiones de Antioquia, para la vigencia 2024.

COMPROMISO ADQUIRIDO POR:	CONTRATO:	N° 2024-CD-001
	RESOLUCION:	N°
	OTRO ( )	N°

Ramiro Velez Tobón
Director Administrativo y Financiero

ELABORO: LUISA FERNANDA QUINTERO ARISMENDY. Técnico Operativo-PRESUPUESTOS

FECHA ENTREGA CDP	
FIRMA DE RECIBIDO	

RV: INFORME DEFENSOR DE CONSUMIDOR FINANCIERO PENSIONES DE ANTIOQUIA 2023 SUPERINTENDECIA FINANCIERA

SANDRA VIVIANA MARTINEZ ALBORNOZ <sandra.martinez@pensionesantioquia.gov.co>
Jue 2024-02-15 11:52

Para:MARGARITA RAMIREZ RAMIREZ <margarita.ramirez@pensionesantioquia.gov.co>
CC:DAVID ANDRES OSPINA SALDARRIAGA <davidandres.ospina@pensionesantioquia.gov.co>

Cordial saludo.

Reenvío correo electrónico del Defensor del Consumidor Financiero.

Feliz día

Sandra Viviana Martínez Albornoz
Profesional Universitario
Dirección Administrativa y Financiera
Pensiones de Antioquia
sandra.martinez@pensionesantioquia.gov.co
(604) 540 34 60 ext. 127

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Pensiones de Antioquia

De: CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ <correoseguro@e-entrega.co>
Enviado: jueves, 15 de febrero de 2024 11:36
Para: SANDRA VIVIANA MARTINEZ ALBORNOZ <sandra.martinez@pensionesantioquia.gov.co>
Asunto: INFORME DEFENSOR DE CONSUMIDOR FINANCIERO PENSIONES DE ANTIOQUIA 2023 SUPERINTENDECIA FINANCIERA

IMPORTANTE: Por favor no responder este mensaje, este servicio es únicamente para notificación electrónica.

Señor(a)

PENSIONES DE ANTIOQUIA

Reciba un cordial saludo:

Usted ha recibido un correo electrónico seguro y certificado de parte de **CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ**, quien ha depositado su confianza en el servicio de correo electrónico certificado de e-entrega para hacer efectiva y oportuna la entrega de la presente notificación electrónica.

Con la recepción del presente mensaje de datos se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos según las normas aplicables vigentes, especialmente los artículos 12 y 20 la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.

Nota: Para leer el **contenido del mensaje** recibido, usted debe **hacer click** en el enlace que se muestra a continuación:



Ver contenido del correo electrónico
Enviado por CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ

Correo seguro y certificado.
Copyright © 2024
Servientrega S. A..
Todos los derechos reservados.

¿No desea recibir más correos certificados?

Qué es certimail | Términos y Condiciones | Política de privacidad

Certimail

Usted ha recibido el siguiente correo electrónico seguro y certificado.

Asunto
INFORME DEFENSOR DE CONSUMIDOR FINANCIERO PENSIONES DE ANTIOQUIA 2023 SUPERINTENDECIA FINANCIERA

Enviado por
CESAR ANDRES ARANGO BENTEZ
Fecha de envío
2024-02-15 a las 11:26:17

Fecha de lectura
2024-02-15 a las 11:51:02

Medellín 15 de febrero de 2024

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

JUNTA DIRECTIVA

PENSIONES DE ANTIOQUIA

Medellín – Antioquia

ASUNTO: INFORME DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO DE PENSIONES DE ANTIOQUIA AÑO 2023

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito dar informe de mi gestión en archivo adjunto, esto, en atención de mi deber legal según lo consignado en la circular externa 013 de 2022 emitida por la Superintendencia financiera de Colombia, en ejercicio de las facultades legales establecidas en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los literales a) y u) del artículo 7, el artículo 16 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el numeral 4° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010.

Documentos Adjuntos
INFORME_PENSIONES_DE_ANTIOQ.pdf

Certimail

Medellín 15 de febrero de 2024

Señores
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
JUNTA DIRECTIVA
PENSIONES DE ANTIOQUIA
Medellín – Antioquia

ASUNTO: INFORME DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO DE PENSIONES DE ANTIOQUIA AÑO 2023

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito dar informe de mi gestión en atención de mi deber legal según lo consignado en la circular externa 013 de 2022 emitida por la Superintendencia financiera de Colombia, en ejercicio de las facultades legales establecidas en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, los literales a) y u) del artículo 7, el artículo 16 de la Ley 1328 de 2009, en concordancia con el numeral 4° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010.

Es importante resaltar que Pensiones de Antioquia es una entidad que tiene abiertos todos lo canales de atención al publico dispuestos a soluciones de manea efectiva las inquietudes y/o dificultades que se presentan en relación con los consumidores financieros, este servidor, ha verificado que la entidad cumpla con los parámetros establecidos para que no se vulneren los derechos a los ciudadanos que tienen directa relación con la entidad vigilada en su calidad de consumidores financieros.

En diferentes reuniones con las áreas de la administración tales como revisoría fiscal, control interno, servicio al cliente, jurídica, gerencia entre otras, considero que esta entidad vigilada ha implementado de manera oportuna la disposiciones a lo referente a la relación con este defensor de los consumidores financieros, permitiéndose informar a los consumidores financieros por los diversos canales de comunicación tales como pagina web, correos electrónicos, documentos físicos y llamadas telefónicas de la existencia de la figura legal de defensor del consumidor, permitiéndoles acceder de manera ágil, fácil y transparente a comunicarse conmigo para resolver las quejas a bien tengan.

Anexo a este documento, informe bajo parámetros de la circular externa 013 de 2022 emitida por la Superintendencia financiera de Colombia, que contiene la información corresponde a mi gestión cómo defensor del consumidor.

En conclusión, en el año 2023 sólo se recibió y tramitó UNA (1) Queja remitida por LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA a PENSIONES DE ANTIOQUIA quien me da traslado el día 24 de enero del presente año, en la que la señora ANGELA REGINA ORTÍZ BARBOSA C.C. 45.453.498, plantea inconformidad con la duración de atención a su solicitud de devolución de ahorros, como en la queja se expresa según remisión que se hace del GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA de la Presidencia de La República, entidad que remite a la Superintendencia Financiera, posterior a trámite del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR de la queja, se recibe correo electrónico el día 6 de febrero de 2023 en que la quejosa manifiesta estar resulta su queja o petición desistiendo de la misma.

FUNCIÓN *DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS*	
Descripción de la gestión sobre la atención de quejas o reclamos	En el año 2023 sólo se recibió y tramitó UNA (1) Queja remitida por LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA a PENSIONES DE ANTIOQUIA quien me da traslado el día 24 de enero del presente año, en la que la señora ANGELA REGINA ORTÍZ BARBOSA C.C. 45.453.498, plantea inconformidad con la duración de atención a su solicitud de devolución de ahorros, como en la queja se expresa según remisión que se hace del GRUPO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA de la Presidencia de La República, entidad que remite a la Superintendencia Financiera, posterior a trámite del DEFENSOR DEL CONSUMIDOR de la queja, se recibe correo electrónico el día 6 de febrero de 2023 en que la quejosa manifiesta estar resuelta su queja o petición desistiendo de la misma.
ESTADÍSTICAS DE LAS QUEJAS ATENDIDAS POR EL DCF QUE INCLUYAN, POR LO MENOS	
Descripción de los principales motivos de quejas o reclamos	Sólo se ha recibió una queja desistida posteriormente.
Productos sobre los cuales se presentaron	Única queja desistida por la inconformidad con la duración de atención a su solicitud de devolución de ahorros

Formas de terminación del trámite tales como: rectificación, decisión a favor de la entidad, decisión a favor del consumidor financiero, desistimiento, inadmisión, etc	Desistimiento
Un análisis cualitativo tanto de las decisiones a favor del consumidor financiero como de las quejas rectificadas por la entidad vigilada en las que el DCF haya evidenciado una oportunidad de mejora.	No se ha presentado decisión a favor del consumidor financiero por ser en este periodo recibido solo una queja que fue desistida.
Reporte de reincidencias, entendidas éstas como aquellos incumplimientos parciales o totales de la entidad vigilada después de haber efectuado ajustes o rectificaciones	Ninguna
RELACIÓN Y BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN LOS QUE LA ENTIDAD	
Consideró que el DCF carecía de competencia;	Ninguna
No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida, y	Siempre la entidad vigilada a presado sus buenos oficios en cuanto a suministro de información de manera oportuna.
No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.	No aplica.
Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el	No se presentaron eventos que ameritaran pronunciamientos.

DCF, a su juicio, considere de interés general.	
DE LA FUNCIÓN DE VOCERÍA	
Descripción de los casos en los que ejerció la función de vocería; en particular, debe incluir las recomendaciones y propuestas formuladas a la entidad vigilada para mejorar y facilitar las relaciones con los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de su objeto social.	No se presentaron casos de recomendaciones, pues la gestión a los consumidores financieros ha sido muy buena generando satisfacción en los mismos.
Relación de los casos en los cuales efectuó la revisión de contratos de adhesión y las conclusiones de los conceptos emitidos.	No aplica.
Relación y descripción de las prácticas indebidas - ilegales, no autorizadas o inseguras- que haya detectado dentro del periodo respectivo.	No se detectaron casos.
DE LA FUNCIÓN DE CONCILIACIÓN	
La relación del número de conciliaciones solicitadas	No hubo solicitud de conciliaciones.

por los consumidores financieros y el número de conciliaciones realizadas, discriminando aquellas en las que se llegó a mutuo acuerdo.	
Un resumen de los casos conciliados entre consumidores financieros y la entidad vigilada que, a juicio del DCF, sean relevantes.	No hubo conciliaciones
Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al consumidor financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del DCF sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del DCF.	En las reuniones se discutió la importancia de estar coordinados en caso de requerir información y dar pronta solución a las dificultades presentadas por los consumidores financieros. No hay casos a tratar.
Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la entidad durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus consumidores financieros, en caso de haberlas presentado o	No hubo recomendaciones por la buena gestión con relación a sus consumidores financieros.

considerarlas convenientes.	
las recomendaciones formuladas a la entidad vigilada para la identificación, y corrección de la causa raíz de las quejas o reclamos	No se hicieron recomendaciones.
Situaciones identificadas que impidan ofrecer un trato justo al consumidor financiero	Ninguna.
Planes de acción adoptados por la entidad vigilada, derivados de las recomendaciones realizadas	No hay plan de acción por que no se hicieron recomendaciones.
seguimiento realizado por el DCF a los planes de acción adoptados por la entidad vigilada	No aplica.
Referencia a las solicitudes efectuadas a la entidad sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.	No se hicieron solicitudes.

Cordialmente,

CÉSAR ANDRÉS ARANGO BENÍTEZ
DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO
PENSIONES DE ANTIOQUIA.
abogado@cesararango.com
Cel.: 3007896080

Medellín, 18 de marzo 2024

CUENTA DE COBRO

PENSIONES DE ANTIOQUIA debe al Doctor CÉSAR ANDRÉS ARANGO BENÍTEZ abogado en ejercicio identificado con la cédula de ciudadanía número 8.125.188 de Medellín y Tarjeta Profesional 156.011 del Consejo Superior de la Judicatura, la suma de:

DOS MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M.L. ($2.600.00), por concepto de Representación como Defensor del Consumidor Financiero del mes de febrero de 2024.

Cuenta de ahorros de Bancolombia número 10873076061 a nombre de CÉSAR ANDRÉS ARANGO BENÍTEZ

SEGÚN LA NORMATIVA ACTUAL DEC.1070 28-05-2013 Y DEC. 3032 27-12-2013, FAVOR NO EFECTUAR RETENCIÓN EN LA FUENTE, CATEGORÍA EMPLEADO.

CÉSAR ANDRÉS ARANGO BENÍTEZ
C.C. N° 8.125.188 DE MEDELLÍN
T.P. N° 156.011 DEL C. S. DE LA J.

INFORME GESTIÓN DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

PENSIONES ANTIOQUIA FEBRERO 2024

Por medio de la presente me permito presentar informe de gestión de mi actividad como Defensor del Consumidor Financiero:

- ✓ Los canales de comunicación para el consumidor financiero permanecieron 100% operativos y prestos a atender a los usuarios, siempre atentos a la recepción de solicitudes y/o información, de forma telefónica y física en las instalaciones puestas al servicio de los usuarios.
- ✓ Se hicieron visitas periódicas en las instalaciones de Pensiones de Antioquia
- ✓ En este periodo no se ha presentado quejas de manera directa al defensor, ni he sido notificado por la entidad de haber recibido queja alguna.

Atentamente,

CÉSAR ANDRÉS ARANGO BENÍTEZ
CC 8.125.188
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
PENSIONES ANTIOQUIA

enlace operativo

Información de la Planilla Pagada

Nit de comercio Operador de Información	900089104-5
Razón Social del Operador de Información	Enlace Operativo
Descripción	Pago de SuAporte
Fecha	2024-03-07, 10:45:42 AM
Periodo de Cotización Otros Riesgos	febrero de 2024
Periodo de Cotización Para Salud	febrero de 2024
Empresa	CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ
CEDULA CIUDADANIA	CC 8125188
Código Sucursal (Nombre)	( )
Referencia de Pago/ Número Planilla	69447148
Tipo de Planilla	I
Número Transacción Bancaria/ CUS	500160884
Banco	(1007) - BANCOLOMBIA
Valor	$ 807.200
Estado de la Transacción	Aprobada
Dirección IP de Origen	10.0.19.58

Nit	Código	Administradora	Número Afiliados	Valor sin Mora	Total Intereses Mora
N900336004	25-14	COLPENSIONES	1	$ 453.200	$ 0
N800088702	EPS010	EPS SURA	1	$ 354.000	$ 0

SubTotales:	$ 807.200	$ 0
Total a Pagar:		$ 807.200

Enlace Operativo, Línea Expertos en PILA: Barranquilla: 385 24 44 - Bogotá: 485 4485 - Bucaramanga: 697 87 27 - Cali: 485 9444 - Cartagena: 693 77 27 - Pereira: 340 13 27 - Manizales: 892 80 27 - Medellín: 604 2727 - Desde otras ciudades: 018000 51 99 77. Línea Ética: 018000 517806.

Enlace Operativo no se hace responsable de las planillas y pagos realizados a través de otros operadores de información dado que no tiene medios para corroborar la veracidad de la misma, su alcance se limita a replicar la información suministrada directamente por el cliente.

EXPERTOS EN PILA

PENSIONES DE ANTIOQUIA-ADMINISTRADORA

ORDEN DE PAGO

FECHA APROBACIÓN: 22 03 2024 **OBLIGACIÓN Nro.** 90

DEPENDENCIA:

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

BENEFICIARIO: **NIT:** 8,125,188.2

ARANGO BENITEZ CESAR ANDRES

DIRECCIÓN: **TELÉFONO:** 2655805

CL 32F 63 A 33 IN 102

FACTURAS:

No. Factura	F. Expedició	F. Recepción	F. Vencimiento	No. Factura	F. Expedició	F. Recepción	F. Vencimiento
202402	18/03/2024	22/03/2024	26/03/2024				

DISPONIBILIDADES Y COMPROMISOS

Num Disp	F. Disponibilidad	Num Com	F. Compromiso
3	02/01/2024	2	05/01/2024

RUBROS:

Cod.	Rubro	Valor
40	2.1.2.02.02.008.	2,600,000
	TOTAL	**2,600,000**

DESCRIPCION:

Prestar el servicio del Defensor del Consumidor Financiero para Pensiones de Antioquia, para la vigencia 2024. Contrato 2024-CD-001

DETALLE CONTABLE:

Tipo Plan	Cod. Cuenta	Nombre Cuenta	NIT o C.C. C.Costos	Débitos	Créditos
NICSP	51117990	OTROS HONORARIOS	8,125,188.2	2,600,000	
NICSP	24072201	ESTAMPILLA POLITECNICO J.	8,125,188.2		10,400
NICSP	24072202	ESTAMPILLA PRO-DESARROI	8,125,188.2		10,400
NICSP	24072207	ESTAMPILLA PRO IU-DIGITAL	8,125,188.2		10,400
NICSP	24072203	ESTAMPILLA PRO-DESARROI	8,125,188.2		15,600
NICSP	24072205	ESTAMPILLA PRO-HOSPITAL.I	8,125,188.2		26,000
NICSP	24072206	TASA PRODEPORTE Y RECRE/	8,125,188.2		26,000
NICSP	24072204	ESTAMPILLA BIENESTAR ADU	8,125,188.2		52,000
NICSP	249054	HONORARIOS	8,125,188.2		2,449,200
			SUMAS IGUALES	**2,600,000**	**2,600,000**

VALOR EN LETRAS:

DOS MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS PESOS M.C.

VALOR NETO: 2,449,200=

ELABORÓ Y CONTABILIZÓ:

NELLY JOHANA SERNA RENTERIA

REVISÓ:

LIZ KARIME SAMUR HERNANDEZ

BBVA Net Cash

Detalle Fichero

11/Apr/24 10:37:13

Información del fichero

Clave Empresa:	PROVEEDOR	Cuenta de Cargo:	AH - 00130299000200001586
F.de proceso:	09-04-2024	Nombre Fichero:	esar benitez
Referencia:	DVP 10/04/2024	Órdenes:	1
Producto:	Pagos a Proveedores	Importe Total:	2.449.200,00

BENEFICIARIO	IDENTIFICACIÓN	CUENTA BENEFICIARIA	BANCO	IMPORTE (COP)	FORMA DE PAGO	MOTIVO
CESAR ANDRES ARANGO BENITEZ	0000000812518800	10873076061	0007 - BANCOLOMBIA	2.449.200,00	Abono/Cargo cuenta	AUTORIZADO