GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	FICHA TÉCNICA		Pensiones de Antioquia
	F-AB-04	Versión: 03	

FECHA:	10/06/2025
DEPENDENCIA:	Dirección Administrativa y Financiera

DENOMINACION TECNICA DEL BIEN Y/O SERVICIO

Prestación del servicio de Defensor del Consumidor Financiero

UNIDAD DE MEDIDA

Unidad

DESCRIPCION GENERAL

Prestar el servicio de Defensor del Consumidor Financiero para Pensiones de Antioquia.

CONDICIONES TECNICAS DEL BIEN A CONTRATAR

Se debe dar cumplimiento a la normativa y a las directrices de la Superintendencia Financiera:

Ley 1328 de 2009, Capítulo VI, Defensoría del Consumidor Financiero, artículos 13 al 19.
Decreto 2281 de 2010 por el cual se reglamenta la Defensoría del Consumidor Financiero.
Decreto 3993 de 2010 por el cual se reglamentan algunos aspectos relacionados con el ejercicio de la función de conciliación atribuidas al Defensor del Consumidor Financiero.
Circular Externa 018 de 2010 Transmisión de novedades con el trámite de posesiones.
Circular Externa 016 de 2010 Posesión y Registro de Defensores del Consumidor Financiero.
Circular Externa 015 de 2010 imparte las instrucciones respecto del Sistema de Atención al Consumidor Financiero SAC.
Circular Externa 015 de 2007 Imparte instrucciones a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sobre el Defensor del Consumidor Financiero. (Actualizada por la C.E. 029 de 2014)
Carta Circular 21 de 2007 Solicita actualización de información sobre Defensores del Consumidor Financiero.
Carta Circular 12 de 2004 Efectos temporales de la Sentencia C-1150 del 2 de diciembre de 2003 de la Corte Constitucional, sobre el Defensor del Consumidor financiero.
Circular Externa 029 de 2014 Competencia y protección del consumidor financiero - Defensoria del Consumidor Financiero. Título III, Capítulo II, numeral 2.
Circular Externa 013 de 2022, Parte I, Título III, Capítulo II: INSTANCIAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR EN LAS ENTIDADES VIGILADAS.

FIRMA, NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO QUE ELABORA

JUAN CARLOS LEMA ESCOBAR - Profesional Universitario

Vo Bo DEL DIRECTOR DEL ÁREA O GERENTE