

## DOCUMENTO TÉCNICO

### VIGENCIAS FUTURAS PARA LOS SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS COMO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX

#### 1.1 MARCO NORMATIVO

ICETEX, es una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional. ICETEX como entidad descentralizada del orden nacional está sujeta al control político y a la dirección del órgano de la administración al cual está vinculada, así mismo, está sometida a las reglas señaladas en la Constitución Política, en la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, en las Leyes que la crearon, reorganizaron y determinaron su estructura orgánica, así como en la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y en los estatutos internos establecidos en el Acuerdo No. 013 de 2022. El Manual de Contratación ha sido elaborado de manera consistente con los principios de la Función Administrativa y de la Gestión Fiscal, previstos en los artículos 209 y 267 de la Constitución Política, en el artículo 3° de la Ley 489 de 1998 y en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, así como en la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005 y en los estatutos internos establecidos en el Acuerdo No. 013 de 2022 y el Decreto 380 de 2007. En consecuencia, ICETEX se regirá con las normas de derecho privado, de naturaleza comercial y civil y demás a que hubiere lugar.

La actividad contractual adelantada por ICETEX debe sustentarse en los principios de la Función Administrativa, de la Gestión Fiscal y de la Contratación Estatal, así como ceñirse al cumplimiento de los fines del Estado y a la continua y eficiente prestación de sus servicios. Es por lo que, las actuaciones de quienes intervengan en el proceso de compras y abastecimiento de la Entidad se desarrollarán de acuerdo con los principios ya definidos en las normas contractuales.

Por su parte, en consonancia con lo previsto en el Manual de Contratación de ICETEX subrogado mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 013 de 2023, en su numeral 8.1.7 el cual establece que la Contratación Directa es “Es la modalidad de selección, que procede únicamente en los casos definidos expresamente en este Manual, permite la escogencia del contratista prescindiendo de convocatoria pública. Es un mecanismo excepcional que no necesita pluralidad de oferentes ni de ofertas”, que aplica en los siguientes casos: (...) “c. Prestación de servicios profesionales, servicios personales o servicios de apoyo a la gestión de la Entidad, con personas naturales o jurídicas.”

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
@ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

[www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
[defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

La modalidad de contratación directa se justifica porque el defensor del consumidor financiero presta un servicio profesional especializado en el sector en el que pertenece la Entidad, es decir, el sector financiero.

Esta conclusión se apoya en las siguientes razones:

1. Porque los conocimientos que se requieren en la prestación del servicio corresponden a materias directamente relacionadas con actividades profesionales especializadas en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores.
2. Porque la idoneidad y experiencia que se requiere acreditar corresponde a experiencia profesional en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.

Esta conclusión tiene respaldo legal en lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, que dispone:

(...) “Para tal efecto, la Superintendencia definirá los requisitos que acreditarán los Defensores del Consumidor Financiero, y en todo caso, deberán:

1. Acreditar conocimientos en las materias objeto de protección del consumidor, así como en derecho comercial, financiero, de seguros o de valores, preferiblemente relacionados con el sector al que pertenece la entidad o entidades en la cual el defensor ejercería sus funciones.
2. Acreditar como mínimo cinco (5) años de experiencia profesional o estudios especializados en las áreas específicas en el sector financiero, asegurador o de valores, según corresponda a la entidad en la cual desempeñará sus funciones, contada a partir de la fecha de grado profesional.
3. Acreditar-conducta idónea y solvencia moral.

**PARÁGRAFO 1o.** Los requisitos y calidades previstas en el presente artículo serán exigibles a los Defensores del Consumidor Financiero principales y suplentes.

**PARÁGRAFO 2o.** Cada Defensor del Consumidor Financiero podrá desempeñar su función simultáneamente en varias entidades vigiladas, conforme la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

**PARÁGRAFO 3o.** La Superintendencia Financiera podrá revocar la inscripción en el registro de Defensores del Consumidor Financiero, cuando establezca que la persona a la cual se le concedió, ha perdido alguno de los requisitos exigidos para tal efecto, en la forma y condiciones que señale el Gobierno Nacional.

**PARÁGRAFO 4o.** Los Defensores del Consumidor Financiero de las Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida,

serán designados por el máximo órgano de administración. Las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las entidades públicas a que se refiere este artículo, determinarán la manera de fijar el monto de las apropiaciones que se deberán asignar para el adecuado funcionamiento de la Defensoría del Consumidor. “ (...)

Adicionalmente, cabe mencionar que esta misma conclusión tiene apoyo en los antecedentes de esta misma contratación en la Entidad. En el año 2018, se tomó en cuenta el concepto jurídico del consultor externo de ICETEX en el 2016, abogado Jorge Beltrán Pardo sobre la modalidad de contratación del Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad.

La selección de la modalidad estuvo dada en virtud del concepto jurídico emitido el 7 de diciembre de 2016 por el entonces consultor externo de ICETEX en materia de contratación, Beltrán Pardo Abogados S.A.S., quien realizó el siguiente análisis jurídico contractual:

“Ahora bien, puntualmente, respecto a la actividad que ejercerá quien sea contratado como defensor del consumidor financiero, es necesario dilucidar los requisitos mínimos reglados que se han establecido para poder ejercer este cargo, los cuales están consagrados en el artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, el cual señala: (...)

Es de especial interés el segundo numeral del artículo, pues de manera reiterativa señala que quien vaya a ser contratado para el ejercicio de la defensoría del consumidor financiero ha de tener experiencia PROFESIONAL, estudios especializados, es decir posteriores al grado de profesional, y adicionalmente refiere a un cómputo de términos luego de la fecha de grado PROFESIONAL, de manera que se evidencia que es requisito para la ejecución del contrato tener un conocimiento intelectual cualificado: el saber profesional.

De manera que al ser un servicio, de carácter principalmente intelectual, en donde se necesita una cualificación, referente a un saber profesional, se ejecutará con autonomía e independencia del contratista desde lo técnico o científico, y a surgir en desarrollo de actividades relacionadas con el funcionamiento o la administración de la Entidad, como entidad financiera, se constituye como un típico contrato de servicios profesionales, que podría contratarse por medio de un proceso de contratación directa.

Ahora bien, vale la pena resaltar que otras entidades financieras de orden público suelen contratar este servicio de manera directa, tal y como lo realizó FIDUAGRARIA a inicio del 2016 y FONPRECON en el año 2015”.

Teniendo en cuenta que el objeto de la contratación versa sobre servicios profesionales intelectivos y cualificados, de apoyo al funcionamiento de la Entidad mediante el tratamiento de quejas formuladas por los consumidores financieros, y

#### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia)  [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)  [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)  [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia)  ICETEX  ICETEX  @ICETEX

#### **Defensor del Consumidor Financiero**

 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



la contribución de medidas necesarias y oportunas para mejorar constantemente el nivel de satisfacción de los beneficiarios y ciudadanos, que solo se puede desarrollar por personas que tengan conocimientos e idoneidad profesional, entre otras características, es aplicable la causal establecida en el numeral 5.1 del Manual de Contratación de ICETEX, que reza:

La escogencia del contratista se hará directamente cuando:

*(...) c. Prestación de servicios profesionales, servicios personales o servicios de apoyo a la gestión de la entidad, con personas naturales o jurídicas. (...)*

Por otra parte, se resalta la particularidad que reside en la contratación del servicio profesional del Defensor del Consumidor, ya que de conformidad con lo establecido en el Decreto 1050 de 2006, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005”, según el cual, independientemente de la modalidad de selección que se emplee, el Defensor del Consumidor Financiero, debe ser designado por la Junta Directiva de ICETEX, de manera tal que será este órgano quien realice la selección y designación del contratista.

*“Artículo 9º. Funciones. Son funciones de la Junta Directiva de ICETEX las siguientes (...)*

*17. Seleccionar, designar o elegir el Revisor Fiscal y el defensor del Cliente, y determinar y aprobar el presupuesto de operación de la Revisoría fiscal y la Defensoría del Cliente.”*

Igualmente, sobre lo señalado en el párrafo anterior, el asesor externo, Jorge Beltrán, Abogados Asociados S.A.S., señaló:

*“(...) Con el fin de armonizar estas funciones de la Junta Directiva con lo planteado en párrafos anteriores, de acuerdo con los cuales la Entidad tiene la posibilidad de adelantar invitaciones a ofertar, se señala como viable jurídicamente que la Entidad genere una invitación a presentar ofrecimientos al mercado, y se lleven las ofertas de negociación obtenidas de la misma a la Junta Directiva de ICETEX, quien finalmente elegirá al proponente a contratar, siempre teniendo presente que estas no son vinculantes y en consecuencia la Junta podría alejarse de las mismas. Ahora bien, una vez la Junta Directiva seleccione al proponente, se verifique su idoneidad y que su oferta esté dentro del presupuesto, la Entidad puede adelantar un proceso de contratación directa, por ser este un servicio profesional”.*

En la contratación directa, en principio se garantiza la selección objetiva a través de la escogencia de un contratista idóneo para prestar el servicio. No obstante, por no ser contrario al manual de Contratación de ICETEX, ni a la normativa vigente, y en aras de garantizar los principios de transparencia, publicidad, libre concurrencia y selección objetiva, es posible, antes de adelantar la contratación, realizar una invitación a presentar ofertas de negociación, dirigida a quienes cumplan con los

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

requisitos exigidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y por la Entidad, y deseen participar en la escogencia que haga la Entidad del Defensor del Consumidor Financiero (principal y suplente), a partir del cual se puedan recibir diversas propuestas, y que la Junta Directiva de ICETEX, en ejercicio de la facultad otorgada por el artículo 9 del decreto 1050 de 2006, pueda seleccionar y designar al Defensor del Consumidor Financiero.

Para estos efectos y de acuerdo con los principios antes mencionados, la fase previa a la contratación se adelantará de la siguiente manera:

1. Determinación de requisitos mínimos que se requieran para la prestación del servicio.
2. Elaboración de un documento contentivo de las condiciones de participación para celebrar contrato de prestación de servicios profesionales especializados como Defensor del Consumidor Financiero.
3. Publicación de las condiciones de participación dentro del SECOP II, específicamente dentro del módulo denominado “Solicitud de Información a Proveedores”.

Este módulo “no es un proceso de contratación a modalidad de selección, sino una fase de planeación contractual en la que se puede solicitar información formalmente a diferentes Proveedores, con el fin de recoger la información necesaria para conformar la lista de posibles Proveedores”, donde se enviará solicitudes de información a todos los Proveedores registrados en el SECOP II con los códigos de Naciones Unidas definidos dentro del estudio previo de conveniencia.

A continuación, se indican las etapas del proceso de selección previos a la contratación de los servicios del Defensor del Consumidor Financiero de ICETEX:

1. Recepción de observaciones a las condiciones de participación por parte de los interesados.
2. Respuesta a las observaciones por parte de la Entidad.
3. Recepción de las ofertas para negociar por parte de la Entidad, junto con los documentos señalados en las condiciones de participación.
4. Verificación de los requisitos mínimos solicitados a través la revisión de la documentación presentada por los interesados.
5. El resultado de la verificación de la propuesta será informado a la Junta Directiva de ICETEX, quién seleccionará de manera autónoma la firma o persona que prestará los servicios de Defensor del Consumidor Financiero.
6. Previo cumplimiento de los requisitos exigidos y verificación de la ausencia de inhabilidades o incompatibilidades, la Entidad procederá a suscribir a través de la plataforma SECOP II, el respectivo contrato de prestación de servicios profesionales, con la oferta para negociar que cumpla con la necesidad de la Entidad, y solicitará oferta respectiva la cual debe ir acompañada de los documentos establecidos dentro del F96.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia)  [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)  [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)  [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia)  ICETEX  ICETEX  @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



7. Para la ejecución del contrato requerirá la expedición de una póliza de cumplimiento ante entidades públicas con régimen privado de contratación en favor del INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR “MARIANO OSPINA PÉREZ” - ICETEX. NIT. 899.999.035-7, con una compañía de seguros o en una entidad bancaria debidamente reconocida por la Superintendencia Financiera, que ampare los riesgos que sean definidos dentro del estudio previo de conveniencia.

Es importante traer a colación, que tanto la modalidad de selección como el procedimiento para la selección del contratista propuesto para la selección del defensor para la vigencia 2025 a 2027, ha sido adoptada de la misma forma en que fue acogida y aceptada por la Entidad en los últimos años, y la cual dio origen a la suscripción del actual contrato No. 2023- 0571.

## **1.2 OBJETO O ALCANCE DE LA SOLICITUD A PRESENTAR ANTE LA JUNTA DIRECTIVA**

Contratar los servicios profesionales especializados como defensor del consumidor financiero del ICETEX, de conformidad con la normatividad aplicable.

## **1.3 DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD**

A partir del Acuerdo Interbancario adoptado por la Junta Directiva de la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia –ASOBANCARIA- en la sesión ordinaria celebrada el 23 de marzo de 1995, se creó la figura del defensor del consumidor financiero, el cual debe ser designado por todas aquellas entidades que sean vigiladas por la Superintendencia Financiera Colombiana, figura que posteriormente, en el año 2003, se acogió en la Ley 795 de 2003. Igualmente, La Ley 1328 de 2009, que empezó a regir a partir del 1º de julio de 2010, y que reglamentó el ejercicio del cargo de Defensor del Consumidor Financiero, determinó que el período de designación debe ser por dos (2) años, prorrogables por periodos iguales. Así las cosas, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, creado en 1950 se transformó mediante la Ley 1002 de 2005, en entidad financiera de naturaleza especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculado al Ministerio de Educación Nacional; motivo por el cual el cumplimiento de las labores encomendadas al Defensor del Consumidor Financiero son de gran importancia para ICETEX, máxime cuando a través de él se manejan las quejas de clientes de la Entidad las cuales tienen tiempos de respuestas establecidos por la ley, lo que puede conllevar a diferentes actuaciones jurídicas. En la actualidad ICETEX ha venido cumpliendo de manera eficiente con los servicios de Defensoría de Consumidor Financiero y ha avanzado en el modelo de atención de quejas y reclamos, que como se sabe debe responder a su especial naturaleza jurídica de entidad financiera de carácter especial. Ahora bien, actualmente la Entidad tiene contratado el servicio especializado de defensoría del consumidor financiero hasta

### **ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia)  [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial)  [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV)  [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia)  ICETEX  ICETEX  @ICETEX

### **Defensor del Consumidor Financiero**

 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

 [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



el día 12 de abril de 2025 a través del contrato No. 2023-0571. Por esta razón y con el fin de dar cumplimiento a la normatividad aplicable a la materia, la Entidad debe contratar el servicio antes mencionado.

La descripción de la necesidad es cumplir una obligación legal para ICETEX de tener un Defensor del Consumidor Financiero, establecido en las siguientes disposiciones normativas:

- Ley 1002 de 2005 por la cual se transforma ICETEX en entidad financiera de carácter especial bajo inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia (artículos 1 y 6).
- Decreto 1050 de abril 06 de 2006 – Ministerio de Educación. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1002 del 30 de diciembre de 2005. Artículo 9. Funciones de la Junta Directiva. Numeral 17 Seleccionar, Designar o Elegir al Defensor del Cliente.
- Ley 1328 de 2009 Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.
- Artículo 13. FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO. Las entidades vigiladas que defina el Gobierno Nacional, deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero. La Defensoría del Consumidor será una institución orientada a la protección especial de los consumidores financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia las siguientes funciones:
  - a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
  - b) Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de estos.
  - c) Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. 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.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
@ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
● [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada y el consumidor financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento de este dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
  - e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito
  - f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
  - g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.
- Ley 2220 de 2022 “por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones”, que en su artículo 146 deroga a partir del 30 de diciembre de 2022 la Ley 640 de 2001.
  - Decreto 2555 de 2010 “Por el cual se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores y se dictan otras disposiciones.”, el cual establece en el inciso segundo del artículo 2.34.2.1.1 Ámbito de Aplicación. “Igualmente, deberán contar con Defensor del Consumidor Financiero el Fondo Nacional de Ahorro; el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior Mariano Ospina Pérez “ICETEX” y la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.
  - El Acuerdo 013 de 2022, “Por el cual se adoptan, compilan, modifican, actualizan y adicionan los Estatutos del ICETEX y se dictan otras disposiciones” establece en su artículo 9, literal 17, que entre las funciones de la Junta Directiva. se encuentra la de Seleccionar, Designar o Elegir al defensor del Consumidor Financiero.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 📱 ICETEX 📄 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**

En virtud de lo expuesto, ICETEX debe contar con un Defensor del Consumidor Financiero con el fin de acoger las normas antes citadas y atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de la Entidad, dado que a través de él se manejan quejas de clientes de ICETEX, las cuales tienen tiempos de respuesta establecidos por Ley, lo que puede conllevar a diversas actuaciones jurídicas.

Para cumplir el deber legal de contar con el servicio de defensoría del consumidor financiero y garantizar la prestación del mismo, se requiere realizar el nuevo proceso de contratación del defensor del consumidor financiero, para lo cual a su vez se requiere contar con el respaldo presupuestal del mismo mediante las vigencias futuras 2026 y 2027.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN TÉCNICA

De conformidad con la necesidad que se pretende satisfacer el contratista prestará servicios profesionales de Defensoría del Consumidor Financiero de conformidad con la normatividad vigente, este servicio incluye el defensor suplente, quien cumple con las mismas calidades del defensor principal y un gestor del canal que debe ser abogado con experiencia mínima de un (1) año en el sector financiero.

En cumplimiento del objeto contractual el defensor del consumidor financiero debe ser vocero de los usuarios ante la Entidad, y su actividad debe ejercerse con plena autonomía, conocer y resolver de forma clara y objetiva las quejas que presenten los usuarios relativas a un posible incumplimiento por parte de la Entidad, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que se prestan o respecto de la calidad de los mismos, de conformidad con las funciones establecidas en la Ley 1328 de 2009, Decreto 2555 de 2010, disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que modifiquen, adicionen o regulan las funciones, requisitos y designación del Defensor del Consumidor Financiero.

## 1.5 ESTUDIO DE MERCADO Y ANÁLISIS DE SECTOR

### 1.5.1 DETERMINACIÓN DEL VALOR DEL CONTRATO Y DESAGREGACIÓN POR VIGENCIAS

Para la determinación del valor del Contrato se llevó a cabo un sondeo de mercado a través de la plataforma SECOP II, en el cual se generó una adenda que amplió el plazo para la presentación de cotizaciones; sin embargo, no se recibió ninguna propuesta en respuesta a dicha convocatoria.

Adicionalmente, en dos ocasiones se envió una solicitud por correo electrónico, obteniéndose únicamente dos cotizaciones como respuesta, correspondientes a

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
@ icetex\_colombia ● @icetex\_oficial ● @ICETEXTV ● /icetexcolombia ● ICETEX ● ICETEX ● @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
● [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

## SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S., y LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ.

En consecuencia, se procedió a tomar como referencia los valores cotizados por las mencionadas empresas, que corresponden al siguiente detalle:

ITEM	Proyección plazo ejecución		SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S				LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZALEZ			
	Año	CANTIDAD MES	VALOR MES ANTES DE IVA	IVA	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA	VALOR MES ANTES DE IVA	IVA	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA
	1	2025 Abril – Dic	9 mes	35.000.000	6.650.000	41.650.000	374.850.000	26.000.000	4940000	30.940.000
2	2026 Enero - Dic	12 mes	38.500.000	7.315.000	45.815.000	549.780.000	26.000.000	4940000	30.940.000	371.280.000
3	2027 Enero - Marzo	3 mes	42.350.000	8.046.500	50.396.500	151.189.500	26.000.000	4940000	30.940.000	92.820.000
<b>TOTAL DE LA PROPUESTA</b>						<b>1.075.819.500</b>				<b>742.560.000</b>

Adicionalmente, se realizó la actualización de cifras y la proyección de los valores para las vigencias futuras del contrato **2023-0571**, del cual se actualizó el valor mensual para la vigencia 2024; posteriormente, se proyectó el incremento correspondiente para los años 2025, 2026 y 2027, utilizando las cifras estimadas para dichos periodos, con el cual se obtienen las siguientes cifras:

Valor histórico contrato 2023-0571 proyectado							
ITEM	Proyección plazo ejecución		CANTIDAD MES	VALOR MES ANTES DE IVA	IVA	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA
	Año						
1	2025	9 meses	25.417.476	4.829.320	30.246.796	272.221.164	
	Abril – Dic						
2	2026	12 meses	27.700.342	5.263.065	32.963.407	395.560.884	
	Enero - Dic						
3	2027	3 meses	29.639.366	5.631.480	35.270.846	105.812.538	
	Enero - Marzo						
						<b>773.594.586</b>	

Con los valores obtenidos, se identifica una variación entre los tres datos por lo que se promedia y se determina el resultado de cada vigencia, obteniendo las siguientes cifras:

### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

### Defensor del Consumidor Financiero

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 @ defensoria@defensoriasernarojas.com ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

DATOS GENERALES			SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S		LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZALEZ		VALORES PROYECTADOS DEL CONTRATO ACTUAL (2023-0571)		VALORES PROMEDIO ESTIMADOS NUEVO CONTRATO	
ITEM	Proyección plazo ejecución	CANTIDAD MES	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA	VALOR MES TOTAL IVA INCLUIDO	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA POR VIGENCIA
	Año									
1	2025	8,6	41.650.000	374.850.000	30.940.000	278.460.000	30.246.796	272.221.164	34.278.932	294.798.815
	13 de Abril – Dic									
2	2026	12	45.815.000	549.780.000	30.940.000	371.280.000	32.963.407	395.560.884	36.572.802	438.873.624
	Enero - Dic									
3	2027	3,4	50.396.500	151.189.500	30.940.000	92.820.000	35.270.846	105.812.538	38.869.115	132.154.991
	Enero - 12 de abril									
<b>TOTAL DE LA PROPUESTA</b>				<b>\$ 1.075.819.500</b>		<b>\$ 742.560.000</b>		<b>\$ 773.594.586</b>		<b>\$ 865.827.430</b>

Las necesidades presupuestales del contrato para cada vigencia son las siguientes:

<b>NUEVO CONTRATO DEFENSORIA: Valores mensuales del contrato</b>			
Vigencia / mes	2025	2026	2027
	Valor	Valor	Valor
Enero		\$ 36.572.802,00	\$ 38.869.115,00
Febrero		\$ 36.572.802,00	\$ 38.869.115,00
Marzo		\$ 36.572.802,00	\$ 38.869.115,00
Abril		\$ 36.572.802,00	\$ 38.869.115,00
Mayo		\$ 36.572.802,00	\$ 38.869.115,00
Junio		\$ 36.572.802,00	\$ 38.869.115,00
Julio	\$ 34.278.932,00	\$ 36.572.802,00	
Agosto	\$ 34.278.932,00	\$ 36.572.802,00	
Septiembre	\$ 34.278.932,00	\$ 36.572.802,00	
Octubre	\$ 34.278.932,00	\$ 36.572.802,00	
Noviembre	\$ 34.278.932,00	\$ 36.572.802,00	
Diciembre	\$ 34.278.932,00	\$ 36.572.802,00	
<b>Total año</b>	<b>\$ 205.673.592,00</b>	<b>\$ 438.873.624,00</b>	<b>\$ 233.214.690,00</b>
<b>Valor total a ejecutar</b>		<b>\$ 877.761.906</b>	

Atendiendo que se harán pagos mes vencido, se programan los flujos de caja del contrato a nivel presupuestal de la siguiente manera, para iniciar pagos en el mes de agosto de 2025 correspondiente al mes de julio y terminar pagos en el mes de julio de 2027, correspondiente al mes de junio de 2027. Esto implica que el último mes de cada vigencia (diciembre) se pague en enero del siguiente año.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX ICETEX @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 ● [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ● 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

La programación de pagos es la siguiente:

NUEVO CONTRATO DEFENSORIA: Planeación financiera pagos						
Programación pagos mes vencido						
Vigencia / mes	2025		2026		2027	
	Soporte pago	Valor	Soporte pago	Valor	Soporte pago	Valor
Enero			Pago mes dic.	\$ 34.278.932,00	Pago mes dic.	\$ 36.572.802,00
Febrero			Pago mes enero	\$ 36.572.802,00	Pago mes enero	\$ 38.869.115,00
Marzo			Pago mes febrero	\$ 36.572.802,00	Pago mes febrero	\$ 38.869.115,00
Abril			Pago mes marzo	\$ 36.572.802,00	Pago mes marzo	\$ 38.869.115,00
Mayo			Pago mes abril	\$ 36.572.802,00	Pago mes abril	\$ 38.869.115,00
Junio			Pago mes mayo	\$ 36.572.802,00	Pago mes mayo	\$ 38.869.115,00
Julio	Fecha de inicio contrato		Pago mes junio	\$ 36.572.802,00	Pago mes junio	\$ 38.869.115,00
Agosto	Pago mes julio	\$ 34.278.932,00	Pago mes julio	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Septiembre	Pago mes agosto	\$ 34.278.932,00	Pago mes agosto	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Octubre	Pago mes sept.	\$ 34.278.932,00	Pago mes sept.	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Noviembre	Pago mes oct.	\$ 34.278.932,00	Pago mes oct.	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Diciembre	Pago mes nov.	\$ 34.278.932,00	Pago mes nov.	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
<b>Total año</b>		<b>\$ 171.394.660,00</b>		<b>\$ 436.579.754,00</b>		<b>\$ 269.787.492,00</b>
<b>Valor total a ejecutar contrato=&gt;</b>			<b>\$ 877.761.906</b>			

## 1.6 SOPORTES PRESUPUESTALES

Para este caso particular, el compromiso presupuestal que se requiere para la vigencia 2025, asciende a la suma de CIENTO SETENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA CUATRO MIL SEISCIENTOS SESENTA pesos m/cte., (\$171.394.660).

## 1.7 ANTECEDENTES:

### 1.7.1 CONTRATO ACTUAL

**NUMERO DE CONTRATO:** 2023- 0571

**NOMBRE DEL OPERADOR:** SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S.

### CARTACTERÍSTICAS DEL OPERADOR:

SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S., es una firma especializada y dedicada de manera exclusiva a la asesoría en el régimen legal de protección de los derechos de los consumidores y la prestación de servicios de Defensoría del Consumidor Financiero.

La unión estratégica entre la firma SERNA CONSULTORES & ASOCIADOS S.A.S. representada por el Dr. CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO y la Dra. LAURA SERNA ROMANO, en asocio con la Dra. PATRICIA AMELIA ROJAS AMÉZQUITA, le ha permitido a SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S. recoger los más de 35 años

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📧 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

de trayectoria de sus socios, expertos en la prestación de servicios de consultoría en derecho financiero, comercial, de seguros y seguridad social, así como en las especialidades de gestión de riesgos, sistemas de atención a los consumidores financieros (SAC) y protección de sus derechos, cooperando eficazmente en la adopción, mejoramiento y fortalecimiento de las buenas prácticas de nuestros clientes, que confluyen en relaciones equitativas y ajustadas a la normatividad vigente entre las entidades vigiladas y sus usuarios.

Actualmente prestan su servicio a más de 20 entidades (que son atendidas por distintos DCF) y durante esa trayectoria han ejercido la labor de defensoría a más de 40 entidades siempre con excelencia y profesionalismo.

Cuentan con los recursos humanos y físicos que garantizan la atención oportuna y eficiente de las reclamaciones y el cumplimiento de las funciones requeridas.

La firma desarrolló un software propio, que soporta el proceso de atención de las quejas presentadas en la Defensoría, y permite la administración de las bases de datos e información generada de las quejas para su correspondiente análisis, así mismo, permite alimentar y gestionar el archivo con los expedientes digitales de las quejas tramitadas.

La herramienta cuenta con procesos robustos y mejorados de autenticación, tanto de los equipos utilizados por la entidad, como de los usuarios autorizados, para conseguir acceso al sistema, da cumplimiento a las medidas de seguridad necesarias para dar cumplimiento al uso seguro de los sistemas de información.

La infraestructura tecnológica y los desarrollos realizados para la correcta atención del Plan de Trabajo son aportados por SERNA & ROJAS ASOCIADOS S.A.S., con cargo a los honorarios que la entidad se compromete a pagar mensualmente.

Adicionalmente han desarrollado diferentes API's que le permitirán a la Entidad – si así lo desea -, integrar la información de su sistema con el de la Defensoría, quedando automáticamente disponible para su remisión a Smartsupervision, según los requerimientos de la Circular 23 de 2021 de la SFC. En el Anexo - Recursos Tecnológicos y Seguridad de la Información, se describen las características técnicas de la herramienta y de los servicios de integración.

**OBJETO:** prestar los servicios profesionales especializados como defensor del consumidor financiero del ICETEX, de conformidad con la normatividad aplicable.

**VALOR:** \$592.223.333 valor inicial del contrato

**PLAZO:** El plazo de ejecución del contrato será de dos años contados a partir de la fecha dispuesta en el acta de inicio, contado a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

#### ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📍 [icetex\\_colombia](https://www.instagram.com/icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.tiktok.com/@icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📘 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📞 ICETEX 🌐 ICETEX 📄 @ICETEX

#### Defensor del Consumidor Financiero

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)

📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

**FECHA DE INICIO:** 13/04/2023

**FECHA DE TERMINACIÓN:** 12/04/2025

**MODALIDAD CONTRACTUAL:** Contratación Directa

**MODIFICACIONES AL CONTRATO ACTUAL (EN CASO DE QUE APLIQUE)**

Otro sí	Fecha	Justificación	Valor	% de adición
En tramite	En tramite	Adición contrato en valor y plazo hasta junio 30 de 2025	\$ 62.276.667	11% del valor inicial del contrato.

**1.8 SOLICITUD DE VIGENCIA FUTURA PARA PRORROGA Y/O ADICIÓN Y/O REPROGRAMACIÓN Y/O REDUCCIÓN**

No Aplica dado que corresponde a la suscripción de un nuevo contrato

**1.9 IMPACTO ECONÓMICO (DE TENERLO POR FAVOR JUSTIFICAR)**

No Aplica

**1.10 ASPECTOS PARA RESALTAR DE LA NUEVA CONTRATACIÓN**

Se incluyen Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, dentro la ejecución el contrato del Defensor del Consumidor Financiero contemplando las penalizaciones respectivas.

**1.11 SOLICITUD**

Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se solicita a la Junta Directiva aprobar vigencias futuras para los años 2026 y 2027, para adelantar el proceso de contratación para los servicios profesionales especializados como Defensor del Consumidor Financiero de ICETEX, donde la solicitud por concepto de Vigencias Futuras es por la suma de SETECIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$706.367.246) Incluido el IVA, que corresponden a CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$436.579.754) de la vigencia 2026 y DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$269.787.492) de la vigencia 2027.

**1.11.1 PLANEACIÓN PRESUPUESTAL**

El valor máximo del contrato es de **OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SEIS PESOS M/CTE (\$877.761.906)** Incluido el IVA de los cuales se dispone con recursos incluidos en el presupuesto del año 2025 y se tramita la solicitud de vigencias futuras según lo indicado en el numeral anterior.

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21

📧 [icetex\\_colombia](mailto:icetex_colombia) 🎵 [@icetex\\_oficial](https://www.instagram.com/icetex_oficial) 📺 [@ICETEXTV](https://www.youtube.com/@ICETEXTV) 📺 [/icetexcolombia](https://www.facebook.com/icetexcolombia) 📺 ICETEX 📺 ICETEX 📺 @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

🌐 [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) 📍 Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia

✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

**Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.**



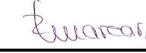
ICETEX pagará el contrato mes vencido, por lo tanto, el primer pago se realizará en el mes de agosto de 2025, que corresponde al mes de julio inicio del contrato. Para los siguientes meses los pagos mensuales son los correspondientes al mes anterior, con la finalidad que se reciban, revisen y queden debidamente documentados los informes que soportan el cumplimiento de las obligaciones del mes anterior. Esto implica que el último mes de cada vigencia (diciembre) se pague en enero del siguiente año, de la siguiente manera:

NUEVO CONTRATO DEFENSORIA: Planeación financiera pagos						
Programación pagos mes vencido						
Vigencia / mes	2025		2026		2027	
	Soporte pago	Valor	Soporte pago	Valor	Soporte pago	Valor
Enero			Pago mes dic.	\$ 34.278.932,00	Pago mes dic.	\$ 36.572.802,00
Febrero			Pago mes enero	\$ 36.572.802,00	Pago mes enero	\$ 38.869.115,00
Marzo			Pago mes febrero	\$ 36.572.802,00	Pago mes febrero	\$ 38.869.115,00
Abril			Pago mes marzo	\$ 36.572.802,00	Pago mes marzo	\$ 38.869.115,00
Mayo			Pago mes abril	\$ 36.572.802,00	Pago mes abril	\$ 38.869.115,00
Junio			Pago mes mayo	\$ 36.572.802,00	Pago mes mayo	\$ 38.869.115,00
Julio	Fecha de inicio contrato		Pago mes junio	\$ 36.572.802,00	Pago mes junio	\$ 38.869.115,00
Agosto	Pago mes julio	\$ 34.278.932,00	Pago mes julio	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Septiembre	Pago mes agosto	\$ 34.278.932,00	Pago mes agosto	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Octubre	Pago mes sept.	\$ 34.278.932,00	Pago mes sept.	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Noviembre	Pago mes oct.	\$ 34.278.932,00	Pago mes oct.	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
Diciembre	Pago mes nov.	\$ 34.278.932,00	Pago mes nov.	\$ 36.572.802,00		\$ 0,00
<b>Total año</b>		<b>\$ 171.394.660,00</b>		<b>\$ 436.579.754,00</b>		<b>\$ 269.787.492,00</b>
<b>Valor total a ejecutar contrato=&gt;</b>			<b>\$ 877.761.906</b>			

Firma:



**RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUAREZ**  
**Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo**

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó:	Jorge Eduardo Bonilla	Profesional Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	
Revisó:	Luz Marina Carreño Moreno	Coordinadora Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	

**ICETEX**

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● [www.icetex.gov.co](http://www.icetex.gov.co) ● Canal Telefónico / WhatsApp: 333 6025656 ● Nacional: 01 8000 91 68 21  
 @ icetex\_colombia @icetex\_oficial @ICETEXTV /icetexcolombia ICETEX in ICETEX @ICETEX

**Defensor del Consumidor Financiero**

● [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com) ● Carrera 16 A No. 80-63. oficina 601. Edificio Torre Oval. Bogotá, Colombia  
 ✉ [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com) ☎ 601 4898285 Bogotá, Colombia

Revisa si es necesario imprimir este documento. Desde el ICETEX aportamos en la implementación de la Política Cero Papel y, a su vez, al cuidado de los recursos naturales.

