

ACUERDO No. 03 del 26 de marzo de 2025

“Por medio del cual se autoriza al representante legal del ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial, para adquirir compromisos que afecten vigencias futuras para adelantar el proceso de contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX”

LA JUNTA DIRECTIVA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 1002 de 2005, el numeral 17 del artículo 9 del Decreto 1050 de 2006, el artículo 22 del Acuerdo 63 de 2021, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1002 de 2005, modificó la naturaleza jurídica del ICETEX al transformarla en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, y actualmente vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Que el numeral 17 del artículo 9 del Decreto 1050 del 6 de abril de 2006, facultó a la Junta Directiva del ICETEX para *“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.”*.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Acuerdo 063 de 2021, cuando sea necesario asumir compromisos que cubran varias vigencias fiscales, se deberá obtener previamente la autorización de vigencias futuras por parte de la Junta Directiva.

Que el citado artículo establece tres condiciones para la autorización cuando se requiera asumir compromisos que cubran varias vigencias fiscales: i) obtener previamente la autorización de vigencias futuras por parte de la Junta Directiva, ii) presentar la respectiva justificación técnico-económica del área solicitante y iii) presentar el certificado de disponibilidad presupuestal de los recursos que se van a comprometer durante la vigencia en curso.

Que el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (GRELCI) de la Oficina Comercial y de Mercadeo, presentó la justificación técnica para obtener autorización para asumir compromisos que afectan presupuestos de las vigencias futuras 2026 y 2027 para cubrir las necesidades de la entidad.

Que 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 de Colombia, 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 1 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.

Que las labores encomendadas al Defensor del Consumidor Financiero son de gran importancia para el ICETEX, máxime cuando esta figura es la vocera de los usuarios ante la entidad, conoce y resuelve de forma clara y objetiva las quejas que presenten los usuarios relativas a un posible incumplimiento por parte del ICETEX, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que se prestan.

Que el ICETEX ha venido cumpliendo con la designación del Defensor del Consumidor Financiero y ha avanzado en el modelo de atención de quejas y reclamos, respondiendo a su especial condición de entidad financiera de naturaleza especial.

Que actualmente el ICETEX tiene contratado el servicio especializado de Defensoría del Consumidor Financiero hasta el 30 de junio de 2025, a través del Contrato No. 2023-0571. Por esta razón, y con el fin de cumplir con la normatividad aplicable, la entidad debe contratar nuevamente este servicio, suscribiendo un contrato por un periodo de dos (2) años, conforme al artículo 18 de la Ley 1328 de 2009, por lo que los recursos requeridos cubrirán las vigencias de 2025 (6 meses), 2026 (12 meses) y 2027 (6 meses).

Que, en virtud de lo anterior, se requiere autorizar al presidente de la entidad para que adquiera compromisos que afecten vigencias futuras para la prestación de servicios del Defensor del

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● 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.facebook.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 📍 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.

ACUERDO No. 03 del 26 de marzo de 2025

“Por medio del cual se autoriza al representante legal del ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial, para adquirir compromisos que afecten vigencias futuras para adelantar el proceso de contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX”

Consumidor Financiero el cual incluye el Defensor suplente, quien cumple con las mismas calidades del Defensor principal y un gestor del canal que debe ser abogado que cumpla con las necesidades de atender quejas y reclamos presentados en la entidad.

Que, para cubrir los costos asociados a la contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero se requieren recursos presupuestales para las vigencias 2025 a 2027. Dado que los recursos para el año 2025 ya están incorporados en el plan anual de adquisiciones, se hace necesaria la autorización de las vigencias futuras 2026 y 2027, con el fin de adelantar la contratación de los servicios profesionales referenciados, de conformidad con la normatividad aplicable y las justificaciones técnicas mencionadas y descritas en el documento técnico denominado **“VIGENCIAS FUTURAS PARA LOS SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS COMO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX”** suscrito por el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, el cual se anexa al presente Acuerdo y hace parte integral del mismo en quince (15) folios.

Que el contrato de prestación de servicios profesionales especializados, deberá ser celebrado para iniciar el primero de julio de 2025 y tendrá una duración de 24 meses, con cargo al siguiente presupuesto y vigencias futuras:

AÑO	MESES	VALOR MENSUAL CON IVA	VALOR TOTAL POR VIGENCIA CON IVA
2025 (julio a diciembre)	6	\$ 34.278.932	\$ 205.673.592
2026 (año completo)	12	\$ 36.572.802	\$ 438.873.624
2027 (enero a junio)	6	\$ 38.869.115	\$ 233.214.690
VALOR TOTAL PRESUPUESTO			\$ 877.761.906

Que, estos valores serán ejecutados en pagos mensuales vencidos, con la finalidad de realizar la recepción de informes mensuales y la revisión de las cifras de ejecución del mes anterior, previo al pago. Por lo tanto, el primer pago se realizará un mes después de iniciado el contrato y el último pago, un mes después de la fecha de terminación, de acuerdo con la siguiente programación:

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
Total año		\$ 171.394.660,00		\$ 436.579.754,00		\$ 269.787.492,00
Valor total a ejecutar contrato=>			\$ 877.761.906			

Que, en sesión ordinaria de fecha 26 de marzo de 2025, la Junta Directiva aprobó la solicitud de vigencias futuras realizada para la contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX, de conformidad con la información presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● 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.facebook.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 📍 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.

ACUERDO No. 03 del 26 de marzo de 2025

“Por medio del cual se autoriza al representante legal del ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial, para adquirir compromisos que afecten vigencias futuras para adelantar el proceso de contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX”

Que conforme con el numeral 8 del artículo 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el presente acuerdo y sus documentos anexos fueron publicados para comentarios de los ciudadanos por un término de cinco (5) días hábiles (entre los días 14 y 25 de marzo de 2025) en el enlace: https://web.icetex.gov.co/participa/consulta-ciudadana/proyectos-normativos-para-observaciones-ciudadanas

Que, finalizado el término de la publicación para comentarios en cumplimiento del ejercicio de participación ciudadana, NO se recibieron observaciones al proyecto de Acuerdo o sus documentos anexos por parte de la ciudadanía.

Que, en mérito de lo expuesto,

ACUERDA

Artículo 1. Autorizar al representante legal del ICETEX a adquirir compromisos que afecten vigencias futuras para la contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero del Instituto, que cumpla con las necesidades de la entidad relacionadas con la vocería de los usuarios ante el ICETEX, por un valor máximo de OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y UN MIL NOVECIENTOS SEIS PESOS M/CTE (\$877.761.906) Incluido el IVA discriminados así:

- CIENTO SETENTA Y UN MILLONES TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS M/CTE (\$171.394.660) Incluido el IVA, corresponden a recursos incluidos en el presupuesto del año 2025.
- SETECIENTOS SEIS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$706.367.246) Incluido el IVA, los cuales corresponden a vigencias futuras, detallados así:
 - ✓ CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y NUEVE MILSETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE (\$436.579.754) de la vigencia 2026.
 - ✓ DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$269.787.492) de la vigencia 2027.

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
Total año		\$ 171.394.660,00		\$ 436.579.754,00		\$ 269.787.492,00
Valor total a ejecutar contrato=>			\$ 877.761.906			

Parágrafo. El documento técnico denominado “VIGENCIAS FUTURAS PARA LOS SERVICIOS PROFESIONALES ESPECIALIZADOS COMO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DEL ICETEX” suscrito por el Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo, se encuentra anexo al presente Acuerdo y hace parte integral del mismo en quince (15) folios.

ACUERDO No. 03 del 26 de marzo de 2025

“Por medio del cual se autoriza al representante legal del ICETEX como entidad financiera de naturaleza especial, para adquirir compromisos que afecten vigencias futuras para adelantar el proceso de contratación de los servicios profesionales especializados del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX”

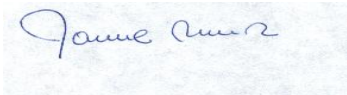
Artículo 2. Comunicaciones. El presente Acuerdo deberá ser comunicado, a través de la Secretaría General del ICETEX, a la Vicepresidencia Financiera, a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Artículo 3. Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá D.C., a los veintiséis (26) días del mes de marzo de dos mil veinticinco (2025).

Presidente Ad-Hoc de la Junta Directiva,

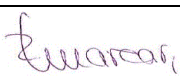


JAIME ERNESTO DÍAZ ORTÍZ

Secretario Técnico de la Junta Directiva,



ANA LUCY CASTRO CASTRO

	Nombre funcionario	Cargo	Firma
Proyectó por parte del ICETEX	Luz Marina Carreño Moreno	Coordinadora Grupo de Relacionamento con el Ciudadano - OCM	
Aprobó por parte del ICETEX.	Rodolfo Giovanni Canchila Suarez	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo - OCM	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del Presidente de la Junta Directiva y la Secretaria Técnica de Junta.			