

ACUERDO No. 07 del 05 de junio de 2025

“Por el cual se designa el Defensor del Consumidor Financiero”

LA JUNTA DIRECTIVA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 1002 de diciembre de 2005, el numeral 17 del artículo 9 del Decreto 1050 de 2006, el numeral 17 del artículo 9 del Acuerdo 13 de 2022, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1002 de 30 de diciembre de 2005 *“Por la cual se transforma el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, Mariano Ospina Pérez, ICETEX, en una entidad financiera de naturaleza especial y se dictan otras disposiciones”*, modificó la naturaleza jurídica del ICETEX al transformarlo en una entidad financiera de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, actualmente vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Que según lo señalado por el artículo 7 de la Ley 1002 de 30 de diciembre de 2005, la Junta Directiva es el máximo órgano de dirección y administración del ICETEX y sus funciones se establecen en el reglamento que para el efecto expida el Gobierno Nacional.

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 la Ley 1328 de 2009 en su artículo 13, establece que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero, figura orientada a la protección especial de los consumidores financieros, con funciones específicas como atender quejas, actuar como conciliador, y proponer mejoras normativas.

Que, el 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.”*, establece en el inciso segundo del artículo 2.34.2.1.1 lo siguiente *“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”*.

Que, el Acuerdo 13 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, numeral 17, que entre otras de las funciones de la Junta Directiva se encuentra la de seleccionar, designar o elegir al Defensor del Consumidor Financiero.

Que la figura del Defensor del Consumidor Financiero ha sido en el Icetex históricamente contratada mediante contrato de prestación de servicios profesionales especializados, en atención a la naturaleza eminentemente intelectual, autónoma y técnica de sus funciones, conforme a lo previsto en el Manual de Contratación del ICETEX, la Ley 1328 de 2009 y el Decreto 2555 de 2010, que regulan el ejercicio de esta figura en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que la Oficina Comercial y de Mercadeo del ICETEX, en el marco del proceso de planeación contractual, definió nuevos requisitos técnicos, tecnológicos y de servicio, con el fin de fortalecer la calidad, trazabilidad y eficiencia del servicio de defensoría, entre los cuales se destacan:

- 1) La dedicación exclusiva de un abogado del contratista, quien deberá gestionar los casos desde la sede del ICETEX y registrar su gestión en los aplicativos institucionales.
- 2) La implementación de mecanismos de medición mensual de la experiencia del usuario con el servicio.
- 3) La reducción de los tiempos de respuesta a requerimientos de información formulados por entes de control.
- 4) La disponibilidad de una herramienta tecnológica o tablero de control en línea, que permita el seguimiento en tiempo real de la gestión del defensor.
- 5) La presentación de informes mensuales de experiencia del usuario y reportes semestrales de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- 6) El establecimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) con cláusulas de penalización por incumplimiento.

ICETEX

● Carrera 3 # 18-32 Bogotá Colombia ● 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 📍 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. 07 del 05 de junio de 2025

“Por el cual se designa el Defensor del Consumidor Financiero”

Que, en atención a las especificaciones técnicas definidas para el nuevo contrato, la Oficina Comercial y de Mercadeo del ICETEX solicitó al Grupo de Contratación, equipo Gestión Económica, de la Secretaría General la realización del sondeo de mercado, con el fin de establecer el presupuesto para el contrato del asunto y validar la viabilidad financiera y operativa de los nuevos requerimientos, para lo cual se les presentó el estudio para el sondeo de mercado con todas las especificaciones técnicas y adicionalmente un análisis detallado que incluyó:

Las cifras históricas de los contratos de prestación de servicios especializados de Defensoría del consumidor financiero que ha suscrito el Icetex desde el año 2014, son:

Contrato No.	Defensor	Valor total contrato	Valor Promedio mes
2014- 0254	LUIS HUMBERTO USTÁRIZ	\$ 239.424.000	\$ 9.976.000
2016- 0435	LUIS HUMBERTO USTÁRIZ	\$ 528.000.000	\$ 22.000.000
2018 - 0424	LUIS HUMBERTO USTÁRIZ	\$ 636.000.000	\$ 26.500.000
2020- 0570	SERNA & ROJAS ASOCIADOS SAS	\$ 666.876.000	\$ 27.786.500
2023-0571	SERNA & ROJAS ASOCIADOS SAS (24 meses)	\$ 592.223.333	\$ 24.675.972
2023-0571. Adición	SERNA & ROJAS ASOCIADOS SAS (18 días y 2 meses*)	\$ 64.974.000	\$ 24.990.000

* Contrato actualmente en ejecución – Fuente: Oficina Comercial y de Mercadeo

En la presente tabla se evidencia el volumen de casos radicados ante la Defensoría en los últimos años, lo cual permite dimensionar la evolución del servicio y sustentar técnicamente la necesidad.

TRIMESTRE	2021	2022	2023	2024	2025
PRIMERO	364	287	375	338	495
SEGUNDO	306	242	457	303	115 (abril)
TERCERO	193	246	390	354	
CUARTO	159	147	290	318	

Fuente informes del Defensor del consumidor financiero Serna & Rojas.

Que, con base en las especificaciones técnicas definidas en los estudios previos, los costos históricos del servicio y los volúmenes de quejas radicadas al Icetex través del canal del Defensor del Consumidor Financiero, el Grupo de Contratación, equipo Gestión Económica, de la Secretaría General realizó el correspondiente sondeo de mercado, con el propósito de identificar y evaluar las propuestas presentadas, así como de establecer un valor de referencia para la contratación. Adicional, en este proceso, se revisaron los valores históricos de los contratos suscritos por el ICETEX para la prestación de este servicio desde el año 2014 y se invitó a participar en este sondeo de mercado a todas las firmas de Defensores del Consumidor Financiero inscritas en la Superintendencia Financiera, luego de lo cual se recibieron las siguientes cotizaciones:

- ❖ **Luis Humberto Ustáriz González**, quien presentó una cotización por un valor total de **\$1.051.960.000**, ajustada a los requisitos establecidos en los estudios previos.
- ❖ **Serna & Rojas Asociados S.A.S.**, quienes presentaron **dos** cotizaciones:
 - Una por valor de **\$860.655.600**, que no contempla la presencia física de un abogado de tiempo completo en las instalaciones del ICETEX.
 - Otra por valor de **\$1.075.819.500**, ajustada a los requisitos establecidos en los estudios previos, que incluyen el abogado de tiempo completo para ICETEX, con presencia en las Oficina de la entidad.

Que, como antecedente, el Grupo de Contratación, equipo Gestión Económica, de la Secretaría General en correo electrónico del 18 de noviembre de 2024, informó que para el sondeo de mercado se presentaron “*únicamente dos cotizaciones como respuesta, correspondientes a **SERNA & ROJAS***”

ACUERDO No. 07 del 05 de junio de 2025

“Por el cual se designa el Defensor del Consumidor Financiero”

ASOCIADOS S.A.S. y LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ. En consecuencia, se procedió a tomar como referencia los valores cotizados por las mencionadas empresas, así como el valor histórico del contrato **2023-0571**, al 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 los valores obtenidos, se identifica una variación entre los tres datos por lo que se promedia y se determina el siguiente resultado correspondiente a cada vigencia.”, así:

AÑO	MESES	VALOR MENSUAL CON IVA	VALOR TOTAL POR VIGENCIA CON IVA
2025	9	\$ 34.278.932	\$ 308.510.388
2026	12	\$ 36.572.802	\$ 438.873.628
2027	3	\$ 38.869.115	\$ 116.607.346
VALOR TOTAL PRESUPUESTO			863.991.362

Que, con base en los resultados del sondeo de mercado, se presentó a la Junta Directiva la solicitud para la aprobación de las vigencias futuras a efecto de contratar estos servicios, la cual fue ajustada en su valor debido a que, para la fecha de la sesión de la Junta (marzo de 2025), fue necesario tramitar la adición del contrato vigente, que permitiera continuar con la ejecución hasta el **30 de junio de 2025**.

Que, en consecuencia de lo anterior, el nuevo contrato con una duración total de **veinticuatro (24) meses**, inicia el **1 de julio de 2025** y finaliza el **30 de junio de 2027**. Esta modificación en el calendario de ejecución, implicó un ajuste en la distribución presupuestal por vigencia, generando un **incremento de \$13.770.544** respecto al presupuesto inicialmente estimado.

Que, el detalle técnico y financiero ajustado quedó definido de la siguiente manera:

AÑO	MESES	VALOR MENSUAL CON IVA	VALOR TOTAL POR VIGENCIA CON IVA
2025	6	34.278.932	205.673.592
2026	12	36.572.802	438.873.624
2027	6	38.869.115	233.214.690
VALOR TOTAL PRESUPUESTO			877.761.906

Que el presupuesto correspondiente a la vigencia 2025 se redujo, dado a que el nuevo contrato solo se ejecutará durante el segundo semestre de la presente vigencia (julio a diciembre 2025), considerando la prórroga del contrato actual hasta el 30 de junio de 2025.

Que el presupuesto asignado para la vigencia 2026 se mantuvo sin modificaciones, ya que el contrato se ejecutará durante los doce (12) meses de tal año, conforme a lo previsto inicialmente.

Que el presupuesto de la vigencia 2027 se incrementó, al ampliarse el periodo de ejecución del nuevo contrato de tres (3) a seis (6) meses, lo cual implicó un ajuste proporcional en el valor estimado para dicha vigencia.

Que, de acuerdo con el documento técnico presentado a la Junta Directiva para la aprobación de las vigencias futuras tendientes a contratar los servicios del Defensor del Consumidor Financiero, el esquema de pagos pactado para la ejecución del contrato será bajo la modalidad de mes vencido, lo cual implica que cada pago se realizará una vez finalizado el mes de prestación del servicio. Esta modalidad permite a la entidad cerrar formalmente el periodo mensual, recibir y evaluar los informes entregables del contratista, realizar el seguimiento técnico y administrativo, verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y validar la conformidad del servicio prestado antes de autorizar el desembolso correspondiente.

Que, por consiguiente, las necesidades presupuestales estimadas para el contrato en las vigencias 2025 a 2027, se distribuyen conforme al flujo de caja ajustado, por lo cual se presentó para aprobación de la Junta Directiva el siguiente cronograma de pagos:

ACUERDO No. 07 del 05 de junio de 2025

“Por el cual se designa el Defensor del Consumidor Financiero”

Mes	Vigencia 2025	Vigencia 2026	Vigencia 2027
Enero		34.278.932	36.572.802
Febrero		36.572.802	38.869.115
Marzo		36.572.802	38.869.115
Abril		36.572.802	38.869.115
Mayo		36.572.802	38.869.115
Junio		36.572.802	38.869.115
Julio	Inicia contrato	36.572.802	38.869.115
Agosto	34.278.932	36.572.802	
Septiembre	34.278.932	36.572.802	
Octubre	34.278.932	36.572.802	
Noviembre	34.278.932	36.572.802	
Diciembre	34.278.932	36.572.802	
Total	\$ 171.394.660	\$ 436.579.754	\$ 269.787.492
Valor total a pagar		\$ 877.761.906	

Que, de acuerdo con la justificación técnica presentada por la Oficina Comercial y de Mercadeo del ICETEX, la Junta Directiva en sesión ordinaria del 26 de marzo de 2025, autorizó asumir el compromiso presupuestal para la contratación del servicio de Defensoría del Consumidor Financiero, financiado con recursos propios y afectando las vigencias futuras 2026 y 2027, por un valor total de **\$877.761.906 IVA incluido**.

- **\$171.394.660** para la vigencia 2025,
- **\$436.579.754** para la vigencia 2026, y
- **\$269.787.492** para la vigencia 2027.

Que, en concordancia con lo expuesto, la Oficina Comercial y de Mercadeo del ICETEX elaboró los estudios previos correspondientes, en los cuales se definieron de manera detallada los requisitos de experiencia, formación académica, idoneidad, solvencia moral, infraestructura administrativa y tecnológica, así como las demás condiciones exigidas tanto por la Superintendencia Financiera de Colombia como por el Instituto.

Que, en los estudios previos se incorporaron las especificaciones técnicas requeridas para la ejecución del nuevo contrato, las cuales constituyen insumos fundamentales para que los potenciales oferentes puedan estimar adecuadamente sus costos y estructurar sus propuestas de manera informada y competitiva.

Que, estas condiciones, requisitos y especificaciones técnicas serán incorporadas en el contrato que se suscriba con el Defensor del Consumidor Financiero seleccionado, y su cumplimiento será obligatorio y exigible durante toda la vigencia contractual, en concordancia con los principios de legalidad, transparencia y eficiencia que rigen la contratación pública.

Que, en cumplimiento de los principios de transparencia y selección objetiva, se adelantó la Invitación a Ofertar SOI 032-2025, publicada en la plataforma SECOP II entre el 15 y el 23 de mayo de 2025, a la cual se presentaron tres (3) interesados relacionados así: Gabriel Mauricio Silva Hernández, Luis Humberto Ustáriz González y la firma Serna & Rojas Asociados S.A.S.

Que, tras la verificación de requisitos realizada por la Oficina Comercial y de Mercadeo, se concluyó que las propuestas presentadas por Luis Humberto Ustáriz González y la firma Serna & Rojas Asociados S.A.S. cumplían con la totalidad de los requisitos exigidos por la normativa vigente, entre ello, lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia y el ICETEX en su normatividad interna y los estudios previos del proceso, incluyendo los criterios de formación académica, experiencia profesional, inscripción en el registro de defensores, solvencia moral, infraestructura tecnológica y administrativa, así como la documentación legal y técnica requerida.

ACUERDO No. 07 del 05 de junio de 2025

“Por el cual se designa el Defensor del Consumidor Financiero”

Que, ambas propuestas fueron evaluadas como viables técnica y jurídicamente y por tanto, se presentan a consideración de la Junta Directiva del ICETEX para la selección del Defensor del Consumidor Financiero, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 1050 de 2006 y el artículo 9 del Acuerdo 013 de 2022, que facultan a tal órgano para realizar dicha designación.

Que los valores económicos presentados por los proponentes se encuentran dentro del presupuesto estimado en los estudios previos, y fueron evaluados conforme a los criterios establecidos en el proceso de selección, conforme se advierte en la siguiente tabla:

CONCEPTO	LINEA BASE REQUISITO	GABRIEL MAURICIO SILVA	LUIS HUMBERTO USTÁRIZ	SERNA & ROJAS ASOCIADOS SAS
Oferta Económica	\$ 845.297.460	\$ 845.297.460	\$ 542.640.000	\$ 742.560.000
Resultado evaluación	Compleitud de requisitos	No cumple	Cumple	Cumple

Que, la diferencia entre las dos propuestas que cumplen radica principalmente en los valores económicos ofertados por cada proponente, los cuales responden a sus respectivas estructuras internas de costos y esquemas operativos. Cabe destacar que ambos oferentes han prestado anteriormente el servicio de Defensoría del Consumidor Financiero para el ICETEX en distintos periodos contractuales, y en todos los casos, las evaluaciones realizadas por los supervisores han sido calificadas como satisfactorias, lo que evidencia su idoneidad, experiencia y cumplimiento en la ejecución del servicio.

Que, adicionalmente se resalta que las propuestas presentadas por los proponentes refleja no solo su interés en continuar prestando el servicio, sino en incrementar o mantener su participación en el mercado de Defensorías del Consumidor Financiero, destacando su conocimiento previo de la entidad, sus procesos internos y el perfil de los consumidores financieros de ICETEX, lo cual representa una ventaja operativa y de adaptación que puede traducirse en una mayor eficiencia en la prestación del servicio.

Que, en sesión extraordinaria realizada el 5 de junio de 2025, la Junta Directiva del ICETEX, con base en la evaluación técnica y jurídica presentada, **designó por MAYORÍA a LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.506.641, como **Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX**, para un período de dos (2) años, contados a partir de la fecha dispuesta en el acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Que, en mérito de lo expuesto,

ACUERDA

Artículo 1. Designación del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX. Designar como Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX a **LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.506.641, para un periodo de dos (2) años a partir de la fecha dispuesta en el acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Parágrafo. Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente. Las personas naturales designadas como Defensores del Consumidor Financiero son: **LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.506.641, como Defensor del Consumidor Financiero Principal y **JOSE FEDERICO USTARIZ GONZÁLEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.787.852, como Defensor del Consumidor Financiero Suplente, de conformidad con la propuesta elegida.

Artículo 2. Autorización celebración del contrato de prestación de servicios profesionales especializados. Autorizar la vinculación del Defensor del Consumidor Financiero del ICETEX mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios profesionales especializados, con cargo a las vigencias futuras aprobadas en sesión ordinaria de Junta Directiva del 26 de marzo de 2025, en virtud

ICETEX
● Carrera 3 # 18-32 Bogota Colombia ● 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 📍 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. 07 del 05 de junio de 2025

“Por el cual se designa el Defensor del Consumidor Financiero”

del Acuerdo 3 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 3. Comunicaciones. El presente Acuerdo deberá ser comunicado, a través de la Secretaría General del ICETEX, a la Oficina Comercial y de Mercadeo, la Vicepresidencia Financiera y la Oficina Asesora de Planeación.

Artículo 4. Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación.

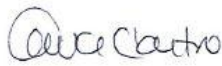
PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

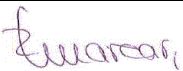
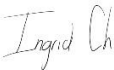
Dada en Bogotá D.C., a los 5 días del mes de junio 2025.

Presidente de la Junta Directiva,


RICARDO MORENO PATIÑO

Secretaria Técnica 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	
Aprobó por parte del ICETEX.	Rodolfo Giovanni Canchila Suarez	Jefe Oficina Comercial y de Mercadeo	
Aprobó por parte del Ministerio de Educación Nacional		Asesor Viceministerio de Educación Superior	
Aprobó por parte del Ministerio de Educación Nacional	Ingrid Xiomara Chitiva Padilla	Asesora Viceministerio de Educación Superior	
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.			