



Superintendencia
Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia Radicación 2026099975-000-000
Fecha: 07/05/2026 03:53 PM Sec. Dia: 1993
Trámite: 80-RESOLUCIONES EXPEDIDAS SBC Anexos: No Interno
Tipo Doc: 80-RESOLUCIONES Folios: 7
Aplica A: - Encadenado: NO
Remite: 40000 40000-SECRETARIA GENERAL Solicitud:
Destinatario: ATM121286 40500-SUBDIRECCI Teléfono: 584 02 00
Carro: Ent: Caja: Pos: 28/05/2026

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

(**07 MAY 2026**)

"Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

EL SUPERINTENDENTE FINANCIERO DE COLOMBIA

En ejercicio de sus atribuciones legales y, en especial, de las conferidas por el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y el numeral 23 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010 modificado por el artículo 2° del Decreto 2399 de 2019, y

CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que la Ley 489 de 1998 por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en el artículo 115 dispone que el jefe del organismo, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de la entidad, podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo.

SEGUNDO: Que mediante el Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 2399 de 2019, se ajustó la estructura y se definieron las funciones de las dependencias de la Superintendencia Financiera de Colombia, incluyendo aquellas correspondientes a la Delegatura para el Consumidor Financiero y sus Direcciones.

TERCERO: Que de acuerdo con los Decretos señalados se asignaron competencias específicas a la Delegatura para el Consumidor Financiero y sus Direcciones, así:

- **Delegatura para el Consumidor Financiero:** Dirige la supervisión en materia de protección al consumidor financiero, así como sobre el trámite de quejas y reclamaciones a cargo de las entidades vigiladas, el ejercicio de facultades sancionatorias, la adopción de medidas administrativas y de control sobre el ejercicio ilegal de actividades de las entidades vigiladas así como la formulación ante el Superintendente Financiero y la ejecución de políticas y programas de educación financiera.
- **Direcciones de Conductas Uno y Dos:** Supervisan las conductas de las entidades vigiladas en materia de protección al consumidor financiero, identifican conductas que atenten contra la integridad y transparencia de los



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 2

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

mercados, tramitan quejas, adelantan visitas e investigaciones, y proyectan los actos administrativos y decisiones requeridas para el cumplimiento de las funciones de la Delegatura. Lo anterior, para prevenir conductas que puedan afectar a los consumidores financieros.

- **Dirección de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera:** Previene y controla el ejercicio ilegal de actividades financieras, aseguradoras y del mercado de valores, mediante la realización de visitas, obtención de pruebas, adelanto de investigaciones, y proyección de medidas administrativas, cautelares y sancionatorias, así como el apoyo a las autoridades en el ámbito de su competencia.

CUARTO: Que la naturaleza técnica y jurídica de las funciones asignadas al Despacho del Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero y a sus Direcciones, el volumen y complejidad de las actuaciones administrativas a su cargo, así como la necesidad de garantizar especialización, articulación interna, oportunidad y unidad de criterio en las decisiones, hacen necesario fortalecer su organización mediante esquemas de trabajo especializados.

QUINTO: Que en desarrollo de las funciones de supervisión, inspección y control de las conductas de las entidades vigiladas, de control del ejercicio ilegal de la actividad financiera, así como de la identificación de situaciones que puedan afectar la integridad y transparencia de los mercados, se hace necesario fortalecer los procesos de gestión, consolidación, validación, calidad, consistencia e integridad de la información, así como su análisis oportuno, con el fin de generar insumos técnicos confiables que soporten la adopción de decisiones, el adelantamiento de actuaciones administrativas y la implementación de medidas en el ámbito de competencia de la Delegatura.

SEXTO: Que en atención a las necesidades del servicio, de fortalecimiento de las funciones de supervisión, inspección y control en materia de protección al consumidor financiero y de relacionamiento con este y otros grupos de valor, así como la articulación de los canales de atención al consumidor financiero, resulta procedente crear los siguientes Grupos Internos de Trabajo, los cuales estarán adscritos a la Delegatura para el Consumidor Financiero y sus Direcciones, y con el fin de optimizar el cumplimiento eficiente y oportuno de las funciones asignadas:

- **Delegatura para el Consumidor Financiero:** Grupo de Relacionamiento con el Consumidor Financiero y la Ciudadanía, Grupo de Educación Financiera, Inclusión y Presencia Territorial y Grupo de Apoyo Legal para el Consumidor Financiero, orientados a fortalecer la atención al ciudadano, el trámite (incluye análisis, causas, identificación de fallas y prevención) de inconformidades, la inclusión, educación financiera y presencia territorial, y el soporte jurídico para la adopción de decisiones.
- **Dirección de Conductas Uno:** Grupo del Trato Justo de Seguros y Otras Industrias, Grupo de Transparencia e Integridad del Mercado de Capitales, orientados a fortalecer la supervisión de conductas, incluidas las que atenten contra la transparencia e integridad del mercado de valores.



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 3

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

- **Dirección de Conductas Dos:** Grupo del Trato Justo del Mercado Intermediado y Grupo de Inconformidades, orientados a fortalecer la supervisión de conductas, el trámite de inconformidades y el impulso de actuaciones administrativas para la protección del consumidor financiero.
- **Dirección de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera:** Grupo de Inspección, orientado a especializar y fortalecer las actividades de inspección, el recaudo probatorio, el seguimiento a visitas y la generación de insumos técnicos para la adopción de medidas frente al ejercicio ilegal de actividades propias de las entidades vigiladas.

SÉPTIMO: Que la creación de los Grupos Internos de Trabajo permitirá fortalecer la capacidad institucional mediante la especialización funcional, la centralización del análisis técnico, la mejora en la gestión de la información y el soporte a las actuaciones administrativas, promoviendo la eficiencia, eficacia, articulación y unidad de criterio en el ejercicio de las funciones de supervisión, inspección y control, así como en la protección del consumidor financiero y la integridad y transparencia de los mercados.

Que, en consideración a lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo de Relacionamiento con el Consumidor Financiero y la Ciudadanía**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Apoyar al Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero en la formulación y actualización del modelo, la estrategia, y los lineamientos para dirigir el trámite de las inconformidades en contra de las entidades vigiladas y su seguimiento.
2. Articular con las dependencias de la Superintendencia Financiera la concertación de políticas que incidan en el relacionamiento de la Entidad con el consumidor financiero y la ciudadanía, para la aprobación del Superintendente Financiero.
3. Apoyar a las dependencias de la Superintendencia Financiera, con las actividades relacionadas con la atención al consumidor financiero y el relacionamiento con la ciudadanía, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y las normas que la adicionen, modifiquen o complementen.
4. Facilitar la articulación entre las dependencias responsables para el trámite de las inconformidades en contra de las entidades vigiladas y las dependencias de la Superintendencia Financiera que ejecutan las actividades de relacionamiento con la ciudadanía.
5. Apoyar a las dependencias responsables, en la orientación al consumidor financiero, a través de los canales de atención institucionales, efectuando

47



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 4

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

- entre otros, el seguimiento y monitoreo de sus indicadores de eficiencia y oportunidad.
6. Articular con las dependencias de la Superintendencia Financiera la participación en las actividades del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, fortaleciendo la interacción de la Entidad con sus usuarios y grupos de valor.
 7. Apoyar al Superintendente Delegado en la implementación de las políticas y programas de inclusión, educación financiera y presencia territorial, mediante la articulación con las dependencias responsables y la coordinación de los insumos técnicos y operativos requeridos, y bajo los lineamientos previamente establecidos por el Superintendente Financiero.
 8. Apoyar a la Delegatura para el Consumidor Financiero en la entrega de información estructurada o no estructurada bajo los lineamientos definidos dentro de los estudios analíticos en el proceso de supervisión del riesgo de conductas del consumidor financiero.
 9. Adoptar y promover buenas prácticas de servicio al ciudadano, que fortalezcan la atención de los usuarios a través de los canales presenciales, telefónicos y digitales que la entidad disponga para la prestación de sus trámites y servicios.
 10. Coordinar la formulación, implementación y seguimiento de la estrategia de relacionamiento con el consumidor financiero y la ciudadanía, en articulación con las dependencias de la entidad, conforme a las políticas institucionales y la normatividad vigente.
 11. Implementar y coordinar con las dependencias de la entidad la caracterización del consumidor financiero y la ciudadanía, de conformidad con las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación u otras entidades competentes, apoyándose en el análisis de información y el uso de herramientas cuantitativas.
 12. Promover la adopción de lineamientos de lenguaje claro, comprensible e incluyente, gestionando al interior de la entidad actividades que faciliten la entrega de información clara, precisa y accesible a los usuarios.
 13. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
 14. Elaborar y consolidar informes relacionados con las funciones del Grupo, garantizando la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información, y presentarlos oportunamente al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
 15. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.
 16. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **069** DE 2026

HOJA No. 5

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

ARTÍCULO SEGUNDO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo de Educación Financiera, Inclusión y Presencia Territorial**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Proponer y liderar en coordinación con la Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo – DIID, la estrategia para la inclusión financiera de la Superintendencia Financiera de Colombia,
2. Liderar en coordinación con la Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo – DIID, el desarrollo y construcción del Reporte de Inclusión Financiera, así como la coordinación de su elaboración con Banca de las Oportunidades.
3. Realizar la coordinación de temas de inclusión y educación financiera con las instancias nacionales e internacionales, públicas o privadas, que promuevan el aprendizaje y la transferencia de conocimiento, participando en los eventos pertinentes que se realicen.
4. Diseñar, en coordinación con la Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo – DIID y las demás áreas competentes de la entidad, herramientas de información y consulta para los consumidores financieros, que impulsen la inclusión financiera, fortalezcan la transparencia, mejoren la interacción con el sistema financiero y apoyen la toma de decisiones informadas.
5. Proponer al Delegado para el Consumidor Financiero, iniciativas de presencia territorial orientadas a facilitar la interacción entre la entidad y los consumidores financieros, de acuerdo con los lineamientos del Superintendente Financiero.
6. Proponer al Delegado para el Consumidor Financiero, para la aprobación del Superintendente Financiero las políticas, programas y estrategia de educación financiera.
7. Adelantar estudios, elaborar documentos técnicos y coordinar acciones relacionadas con la inclusión y la educación financiera, en articulación con la Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo– DIID.
8. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
9. Elaborar y consolidar informes relacionados con las funciones del Grupo, garantizando la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información, y presentarlos oportunamente al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
10. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.



Superintendencia
Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 6

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

11. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO TERCERO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo de Apoyo Legal para el Consumidor Financiero**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Coordinar, bajo los lineamientos del Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero, la sustanciación de los procesos sancionatorios a cargo de la Delegatura, una vez notificado el pliego de cargos por parte del Delegado, según la proyección de los actos administrativos que hagan las Direcciones de Conductas Uno y Dos de la Delegatura, así como la Dirección de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera, en virtud de la separación funcional entre las labores de investigación y sanción propiamente dicha como lineamientos institucionales.
2. Revisar los proyectos de actos administrativos -órdenes administrativas- elaborados por las Direcciones de Conductas Uno y Dos de la Delegatura, y de la Dirección de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera, así como la resolución de los recursos contra estas, en virtud de la separación funcional entre las labores de supervisión y medidas administrativas como lineamientos institucionales.
3. Realizar la práctica de pruebas, y proyectar para la firma del Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero los traslados a los interesados, las decisiones que resuelven los recursos de reposición, así como las medidas que resulten necesarias en desarrollo de los procesos de órdenes administrativas y procesos sancionatorios.
4. Coordinar las acciones que permitan la atención y el seguimiento de las acciones de tutela en las que la Superintendencia sea accionada o vinculada por orden judicial, relacionadas con posibles conductas que atenten contra el consumidor financiero, la integridad y transparencia de los mercados y las obligaciones legales en materia de habeas data, así como posibles incumplimientos en el trámite de atención y resolución de las reclamaciones y quejas a cargo de las entidades vigiladas.
5. Articular la atención de las acciones de tutela en contra de la Superintendencia Financiera en materia de consumidor financiero y las dependencias que ejecutan las actividades de defensa judicial.
6. Apoyar al Grupo de Relacionamiento para el Consumidor Financiero y otros grupos de valor de la Delegatura en la entrega de información estructurada o no estructurada bajo los lineamientos definidos dentro de los estudios analíticos en el proceso de seguimiento del riesgo de conductas del consumidor financiero.
7. Elaborar insumos con destino al Grupo de Relacionamiento para el Consumidor Financiero y Otros Grupos de Valor que faciliten el alertamiento de posibles conductas encaminadas a la ejecución de las labores de supervisión a cargo de las Direcciones de Conductas Uno y Dos, según la



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 7

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

- periodicidad y lineamientos del Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero.
8. Elaborar y presentar informes de seguimiento sobre la gestión del proceso de revisión de proyectos de acto administrativo -órdenes- y sustanciación de procesos sancionatorios, así como sobre la causa raíz que generan las acciones de tutela, mediante el análisis de información, indicadores y métricas que permitan identificar oportunidades de mejora.
 9. Apoyar al Grupo de Relacionamiento para el Consumidor Financiero y Otros Grupos de Valor en la estructuración de los procesos contractuales a cargo de la delegatura para el consumidor financiero.
 10. Tramitar y suscribir las consultas, peticiones y solicitudes de información, relacionadas con los asuntos del grupo, según los procedimientos establecidos por dicho proceso en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia.
 11. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
 12. Elaborar y consolidar informes relacionados con las funciones del Grupo, garantizando la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información, y presentarlos oportunamente al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
 13. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.
 14. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO CUARTO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Dirección de Conductas Uno de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo de Transparencia e Integridad del Mercado de Capitales**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Coordinar la supervisión de las entidades vigiladas, de conformidad con lo previsto en la Ley 964 de 2005, el Decreto 2555 de 2010 y las demás normas que regulan el sistema y los mercados financieros, con el objeto de identificar conductas que atenten contra la integridad y transparencia de los mercados.
2. Realizar actividades de supervisión de las entidades vigiladas de acuerdo con la asignación realizada a la Dirección, con el objeto de identificar las conductas que atenten contra el consumidor financiero, conforme a las políticas, metodologías y procedimientos previstos institucionalmente, y la unidad de criterio de los resultados de los procesos en los que participa.
3. Adelantar actividades que permitan la ejecución de las actuaciones administrativas para el conocimiento de los hechos susceptibles de



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **069** DE 2026

HOJA No. 8

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

- investigación que le sean informados, asignados, trasladados o que conozca a través de diferentes fuentes y prácticas de visitas, con el fin de impulsar y apoyar el recaudo de la información probatoria que se requiera de las entidades sujetas a supervisión y vigilancia de la Superintendencia, o las personas naturales y jurídicas que participen en el mercado de valores, y aquellas ajenas al sector financiero.
4. Generar informes de interés de la Delegatura, desde diferentes orientaciones y niveles de información, que apoyen la toma de decisiones de las dependencias de esta, en procura de propender por la integridad y la transparencia de los mercados.
 5. Analizar y hacer seguimiento a las señales de mercado sobre situaciones inusuales, comportamientos atípicos, tendencias irregulares o cualquier otro suceso que pueda afectar la integridad y la transparencia de los mercados remitidas por los intervinientes del mercado, grupos u organismos de interés, u otras áreas de la Superintendencia, según asignación y protocolos de revisión.
 6. Proponer y proyectar para la revisión de los Directores de Conductas, los actos administrativos relacionados con el ejercicio de la facultad sancionatoria hasta la notificación del pliego de cargos, conforme a las políticas institucionales.
 7. Sustanciar la adopción de cualquiera de las medidas previstas en los literales c) y d) del artículo 6° de la Ley 964 de 2005 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan y adelantar las actuaciones administrativas correspondientes, previa revisión de los Directores.
 8. Adelantar los trámites correspondientes para la atención de los procesos de autorizaciones asignados, dentro de los términos de oportunidad y calidad.
 9. Tramitar y suscribir las consultas, peticiones y solicitudes de información, relacionadas con los asuntos del grupo, según los procedimientos establecidos por dicho proceso en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia.
 10. Coordinar a los servidores públicos que ejercen supervisión y que realicen las funciones de policía judicial, en los términos previstos por la ley y bajo la dirección funcional de la Fiscalía General de la Nación, según asignación y competencia.
 11. Proyectar los conceptos o dictámenes solicitados por la Fiscalía General de la Nación o las autoridades judiciales o administrativas, dentro del ámbito de su competencia.
 12. Coordinar la elaboración de los informes de visita (In- situ y/o Extra Situ), medidas administrativas y de los hechos susceptibles de investigación, proponiendo la adopción de las medidas específicas a que haya lugar en cada caso.
 13. Verificar los requisitos para la autorización de las campañas publicitarias de las entidades vigiladas por la Superintendencia y/o de los productos a cargo del Grupo, así como efectuar el seguimiento correspondiente, con el propósito de proteger los derechos de los consumidores financieros, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos de la Entidad.

M7



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 9

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

14. Coordinar las actividades de supervisión del cumplimiento de las funciones de los Defensores del Consumidor Financiero y conceptuar sobre la posesión de los mismos, conforme a las competencias asignadas.
15. Coordinar dentro de los términos de oportunidad y calidad, los trámites correspondientes a la atención de los procesos de autorizaciones asignados y presentarlos al Director para gestión ante la Delegatura.
16. Preparar los reportes, informes y presentaciones sobre el cumplimiento de las funciones asignadas al Grupo, de acuerdo con el procedimiento establecido y con la oportunidad requerida.
17. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
18. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.
19. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO QUINTO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Dirección de Conductas Uno de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo del Trato Justo de Seguros y Otras Industrias**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Realizar actividades de supervisión de las entidades vigiladas de acuerdo con la asignación realizada a la Dirección, con el objeto de identificar las conductas que atenten contra el consumidor financiero, conforme a las políticas, metodologías y procedimientos previstos institucionalmente, mediante actividades in situ y extra situ, y la unidad de criterio de los resultados de los procesos en los que participa.
2. Adelantar actividades que permitan la ejecución de las actuaciones administrativas para el conocimiento de los hechos susceptibles de investigación que le sean informados, asignados, trasladados o que conozca a través de diferentes fuentes y prácticas de visitas, con el fin de impulsar y apoyar el recaudo de la información probatoria que se requiera de personas, instituciones o empresas, incluyendo aquellas ajenas al sector financiero.
3. Coordinar la elaboración de los informes de visita (In- situ y/o Extra Situ) y medidas administrativas de estos y de los hechos susceptibles de investigación, proponiendo la adopción de las medidas específicas a que haya lugar en cada caso.
4. Proponer y proyectar para la revisión del Director, los actos administrativos para el cumplimiento de las funciones de la Dirección, en relación con el ejercicio de la facultad sancionatoria hasta la notificación del pliego de cargos, conforme a las políticas institucionales.



Superintendencia
Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 10

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

5. Verificar los requisitos para la autorización de las campañas publicitarias de las entidades vigiladas por la Superintendencia y/o de los productos a cargo del grupo, así como efectuar el seguimiento correspondiente, con el propósito de proteger los derechos de los consumidores financieros de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos de la entidad.
6. Coordinar las actividades de supervisión de cumplimiento de las funciones de los Defensores del Consumidor Financiero y conceptuar sobre la posesión de los mismos, conforme a las competencias asignadas.
7. Coordinar dentro de los términos de oportunidad y calidad, los trámites correspondientes a la atención de los procesos de autorizaciones asignados y presentarlos al Director para gestión ante la Delegatura.
8. Preparar los reportes, informes y presentaciones sobre el cumplimiento de las funciones asignadas al Grupo, de acuerdo con el procedimiento establecido y con la oportunidad requerida.
9. Coordinar a los servidores públicos que ejercen supervisión y que realicen las funciones de policía judicial, en los términos previstos por la ley y bajo la dirección funcional de la Fiscalía General de la Nación, según asignación y competencia.
10. Proyectar los conceptos o dictámenes solicitados por la Fiscalía General de la Nación o las autoridades judiciales o administrativas, dentro del ámbito de su competencia.
11. Tramitar y suscribir las consultas, peticiones y solicitudes de información, relacionadas con los asuntos del grupo, según los procedimientos establecidos por dicho proceso en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia.
12. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
13. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.
14. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO SEXTO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Dirección de Conductas Dos de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo de Inconformidades**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Tramitar las inconformidades o reclamos de los consumidores financieros ante la Superintendencia, contra las entidades vigiladas, propiciando que las entidades ofrezcan respuestas oportunas, completas y de fondo, en cumplimiento de los requisitos legales exigibles y conforme a la posición

AT



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 11

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

- jurídica institucional y los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia.
2. Gestionar y dirigir oficios a los reclamantes, entidades vigiladas y defensorías del consumidor financiero u otras instituciones y autoridades, según corresponda en cada caso, de acuerdo con la distribución interna y los lineamientos del Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero.
 3. Revisar, tramitar y hacer seguimiento a las inconformidades que, por su recurrencia, temática o especialidad, requieran tratamiento puntual, de acuerdo con el procedimiento y formatos que se establezcan.
 4. Presentar propuestas al Grupo de Relacionamiento para el Consumidor Financiero y la Ciudadanía, que promuevan una mejor experiencia al consumidor financiero en la atención de sus inconformidades, ante la Superintendencia Financiera de Colombia como ante las entidades y defensores, conforme los criterios definidos por la Entidad.
 5. Tramitar y suscribir las consultas, peticiones y solicitudes de información, relacionadas con los asuntos del grupo, según los procedimientos establecidos por dicho proceso en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia.
 6. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
 7. Elaborar y consolidar informes relacionados con las funciones del Grupo, garantizando la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información, y presentarlos oportunamente al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
 8. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.
 9. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Dirección de Conductas Dos de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo del Trato Justo del Mercado Intermediado**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Realizar actividades de supervisión de las entidades vigiladas de acuerdo con la asignación realizada a la Dirección, con el objeto de identificar las conductas que atenten contra el consumidor financiero, conforme a las políticas, metodologías y procedimientos previstos institucionalmente, mediante actividades in situ y extra situ, y la unidad de criterio de los resultados de los procesos en los que participa.

17



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **069** DE 2026

HOJA No. 12

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

2. Adelantar actividades que permitan la ejecución de las actuaciones administrativas para el conocimiento de los hechos susceptibles de investigación que le sean informados, asignados, trasladados o que conozca a través de diferentes fuentes y prácticas de visitas, con el fin de impulsar y apoyar el recaudo de la información probatoria que se requiera de personas, instituciones o empresas, incluyendo aquellas ajenas al sector financiero.
3. Coordinar la elaboración de los informes de visita (In- situ y/o Extra Situ) y medidas administrativas de estos y de los hechos susceptibles de investigación, proponiendo la adopción de las medidas específicas a que haya lugar en cada caso.
4. Proponer y proyectar para la revisión del Director, los actos administrativos para el cumplimiento de las funciones de la Dirección, en relación con el ejercicio de la facultad sancionatoria hasta la notificación del pliego de cargos, conforme a las políticas institucionales.
5. Verificar los requisitos para la autorización de las campañas publicitarias de las entidades vigiladas por la Superintendencia y/o de los productos a cargo del grupo, así como efectuar el seguimiento correspondiente, con el propósito de proteger los derechos de los consumidores financieros de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos de la entidad.
6. Coordinar las actividades de supervisión de cumplimiento de las funciones de los Defensores del Consumidor Financiero y conceptuar sobre la posesión de los mismos, conforme a las competencias asignadas.
7. Coordinar dentro de los términos de oportunidad y calidad, los trámites correspondientes a la atención de los procesos de autorizaciones asignados y presentarlos al Director para gestión ante la Delegatura.
8. Preparar los reportes, informes y presentaciones sobre el cumplimiento de las funciones asignadas al Grupo, de acuerdo con el procedimiento establecido y con la oportunidad requerida.
9. Coordinar a los servidores públicos que ejercen supervisión y que realicen las funciones de policía judicial, en los términos previstos por la ley y bajo la dirección funcional de la Fiscalía General de la Nación, según asignación y competencia.
10. Proyectar los conceptos o dictámenes solicitados por la Fiscalía General de la Nación o las autoridades judiciales o administrativas, dentro del ámbito de su competencia.
11. Tramitar y suscribir las consultas, peticiones y solicitudes de información, relacionadas con los asuntos del grupo, según los procedimientos establecidos por dicho proceso en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia.
12. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
13. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales,

47



Superintendencia Financiera de Colombia

RESOLUCIÓN NÚMERO **0691** DE 2026

HOJA No. 13

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.

14. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO OCTAVO: Creación. Crear a partir del 11 de mayo de 2026, en la Dirección de Control del Ejercicio Ilegal de la Actividad Financiera de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Grupo Interno de Trabajo que se denominará "**Grupo de Inspección**", el cual tendrá las siguientes funciones:

1. Participar y contribuir en la planeación de las visitas de inspección, de acuerdo con las políticas y lineamientos de la Entidad.
2. Controlar, hacer seguimiento y reportar a la Dirección, el cumplimiento del cronograma de ejecución de las visitas de inspección.
3. Realizar el seguimiento durante el transcurso de las visitas de inspección y recomendar las actividades y requerimientos de información, así como orientar y apoyar las comisiones de visita.
4. Revisar los informes de inspección tanto in situ como extra situ, realizar o solicitar los ajustes o aclaraciones necesarios para entregarlos oportunamente a la Dirección.
5. Participar con opiniones y retroalimentar a las comisiones de visita y a la Dirección sobre los resultados observados durante las inspecciones, con el objeto de fortalecer las actividades.
6. Participar en la proyección, revisión y firma de requerimientos en temas propios de las investigaciones desarrolladas y las demás que considere la Dirección.
7. Participar en la proyección de conceptos, respuestas a solicitudes o dictámenes solicitados por autoridades judiciales o administrativas, que se enmarquen dentro de la actividad ilegal financiera y de otras propias de las entidades vigiladas.
8. Tramitar y suscribir las consultas, peticiones y solicitudes de información, relacionadas con los asuntos del grupo, según los procedimientos establecidos por dicho proceso en el Sistema de Gestión Integrado de la Superintendencia Financiera de Colombia.
9. Proponer y proyectar para la revisión del Director, los actos administrativos para el cumplimiento de las funciones de la Dirección, en relación con el ejercicio de la facultad sancionatoria hasta la notificación del pliego de cargos, dentro del ámbito de su competencia, conforme a las políticas institucionales.
10. Realizar el seguimiento y control de los planes, programas y proyectos a cargo del Grupo, verificando el cumplimiento de metas, cronogramas e indicadores establecidos, y reportar oportunamente su avance al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
11. Elaborar y consolidar informes relacionados con las funciones del Grupo, garantizando la calidad, oportunidad y confiabilidad de la información, y



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

RESOLUCIÓN NÚMERO 069 DE 2026

HOJA No. 14

Continuación "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia y se establecen sus funciones"

- presentarlos oportunamente al jefe de la dependencia o a las instancias que correspondan.
12. Participar en el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado – SGI, en el ámbito de sus competencias, asegurando el cumplimiento de las políticas, lineamientos y procedimientos institucionales, así como efectuar el seguimiento y reporte de la información y resultados asociados.
 13. Las demás que se le asignen y que estén acordes con la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO NOVENO: Delegación. El Subdirector de Talento Humano de la Superintendencia Financiera de Colombia asignará en los grupos creados en el presente acto administrativo, a los servidores públicos que desempeñen empleos de la planta estructural y global, a excepción de los cargos del nivel Directivo. Esta delegación comprende la expedición y suscripción de todos los actos relacionados.

ARTÍCULO DÉCIMO: Vigencia. La presente resolución rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los **07 MAY 2026**

SUPERINTENDENTE FINANCIERO

CÉSAR FERRARI Ph.D.

sfc Superintendencia Financiera de Colombia
SERVICIO AL CIUDADANO
 DOCUMENTO ORIGINAL RETIRADO A MANO
 NOMBRE: Johana U. Carr
 FECHA: 07-05-2026
 C.C.: 1024462244

Elaboró:

Carlos Leonardo Cano Paramo - Asesor de la Secretaría General
Janeth Maritza Cortés Crisanchó - Asesora de la Secretaría General

Revisó y aprobó:

Alvaro Eduardo Atencia Martínez – Superintendente Delegado para el Consumidor Financiero
Fernando Antonio Carvajal Santos - Subdirector de Talento Humano
Nasly Jennifer Ruiz González - Secretaria General