



**ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES,  
COLPENSIONES**

**ACUERDO NÚMERO 002 DE 2021**

**( 25 de marzo de 2021)**

**"Por el cual se aprueba la actualización al Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones)"**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES  
(COLPENSIONES)**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 10 del Acuerdo 106 de 2017, adicionado por el Acuerdo 132 de 2018, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 155 de la Ley 1151 de 2007 creó a la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Que el objeto de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones) es la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida y de los beneficios económicos periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, para lo cual se encuentra autorizado por la ley.

Que mediante el Decreto Ley 4121 de 2011 cambió la naturaleza jurídica de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), a la de Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter especial.

Que el numeral 1.5.4.1.2 del Capítulo II, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia establece que le corresponde a la Junta Directiva o Consejo de Administración de las entidades vigiladas, aprobar el Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y sus actualizaciones.

Que mediante Acuerdo 136 de 2018 la Junta Directiva aprobó la actualización al Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones).

Continuación del Acuerdo: "Por el cual se aprueba la actualización al Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones)"

Que mediante Acuerdo 013 de 2019 la Junta Directiva aprobó la modificación del Manual con el propósito de adicionar nuevas políticas para el desarrollo de los elementos y etapas del Sistema de Atención al Consumidor Financiero.

Que con la finalidad de incorporar los aspectos asociados al plan estratégico institucional, nuevos procesos de apoyo al SAC e indicadores que permiten optimizar el desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, resulta necesaria la actualización del Manual.

Que la Junta Directiva de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones) en sesión del 25 de marzo de 2021, como consta en acta de la misma fecha, aprobó la actualización del Manual de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Que en mérito de lo expuesto,

### ACUERDA

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar la actualización del Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones) el cual se adjunta como anexo y hace parte integral del presente acuerdo.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga el Acuerdo 136 de 2018, el Acuerdo 013 de 2019 y todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., el 25 de marzo de 2021



**FELIPE NEGRET MOSQUERA**  
Presidente de la Junta Directiva



**DIEGO-ALEJANDRO URREGO ESCOBAR**  
Secretario Técnico de la Junta Directiva(A)