

Programa de Educación Financiera

Fiduciaria Central S.A.

(2025)

1) Semestre I — “Infocentral que enseña y convierte”

Objetivo: nutrir, implementar e informar (para público externo e interno) usando sitio web¹ Infocentral y capacitaciones al personal interno.

1.1. Resumen de los temas 2025 publicados en Infocentral:

Con base en la página Infocentral (sección 2025), se abordarán, entre otros, estos contenidos clave:

- ✓ Obligaciones en Educación Financiera de las entidades vigiladas (Ley 1328 y CBJ): trato justo, información suficiente, SAC, datos personales, veeduría del DCF, etc.
- ✓ Tarifas y precios en negocios fiduciarios: no existen tarifas estándar; cada contrato es “a la medida”, con costos acordes a complejidad y objetivos.
- ✓ Incumplimientos contractuales en fiducia: posibles efectos (terminación, pérdida de derechos, devoluciones, daños, reversión de bienes) y rol operativo de la fiduciaria (vocería/administración).
- ✓ Canales de atención (teléfono, oficinas, correo, formularios web, SmartSupervisión/SIRI, DCF) y compromiso con protección de datos.
- ✓ Principios y derechos del consumidor financiero (Ley 1328): diligencia, libertad de elección, transparencia, conflictos de interés, educación, atención de quejas; derechos de información y de presentar PQRS.
- ✓ Autoprotección del consumidor: verificar legalidad de entidades, informarse antes de contratar, conservar soportes y usar canales correctos.

1.2 Plan de capacitaciones SAC 2025 (Personal Interno):

#	Tema de Capacitación	Fecha	Estado
1	Sesión 1 – DCF: Origen, Derecho Humano y Principios	01/01/2025	Cumplida
2	Sesión 2 – Derechos del Consumidor y Obligaciones	26/03/2025	Cumplida
3	Reinducción SAC 2025	28/04/2025 al 16/05/2025	Cumplida

¹ <https://www.fiducenral.com/programa-de-educacion-financiera-1/educacion-financiera/infocentral>

4	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	25/04/2025	Cumplida
5	Capacitación: Riesgos de Conducta	16/05/2025	Cumplida
6	Capacitación: Servicio al Cliente y Socialización de Actualización del Procedimiento SAC y Atención a Requerimientos de la Entidad	12/06/2025	Cumplida
7	Segundo Grupo: Capacitación Servicio al Cliente y Socialización del Procedimiento al Consumidor y Atención a Requerimientos de la Entidad	18/06/2025	Cumplida

1.3 Capsulas internas: dirigidos al consumidor financiero interno (colaboradores de fiduciaria central S.A), reforzando la atención al consumidor financiero y sus buenas prácticas.

#	Tema de la cápsula	Fecha	Estado
1	Socialización de cambios en la estructura del área SAC – Unificación bajo la Secretaría General	09/04/2025	Cumplida
2	TIPS para la validación de respuestas a PQRS – Buenas prácticas	09/04/2025	Cumplida
3	¡Atención con los reclamos de protección de datos! Gestión efectiva conforme a la Ley 1581 de 2012	22/04/2025	Cumplida
4	¿Te llegó una solicitud de consumidor financiero o de alguna entidad? ¡Nosotros te acompañamos! — Haz equipo con SAC	13/06/2025	Cumplida

2) Semestre II — “Relación, confianza y videos”

Objetivo: afianzar relación con el consumidor financiero externo (y reforzar al público interno) mediante videoclips cortos para redes, alineados con SFC/CBJ.

2.1. Series de videoclips para redes sociales como: Facebook, Linkeind, Instagram, y alojados en el sitio WEB (15–60 s)

1. Fiducia mercantil:

- ✓ Qué es, para qué sirve. (1 minuto)
- ✓ Fiducia Inmobiliaria, obligaciones del constructor, obligaciones del comprador y obligaciones de la fiduciaria. (1 minuto)

- ✓ Administración y pagos, fuente de pago/garantía. (1 minuto)
2. Fics y Mercado de capitales en 1 minuto:
- ✓ Qué es, para qué sirve. (1 minuto)
 - ✓ Riesgos. (1 minuto)
 - ✓ Rol de fiduciarias y fondos. (1 minuto)
3. Protección del consumidor financiero:
- ✓ Derechos como consumidor financiero (Ley 1328), CBJ (1 minuto)
 - ✓ Acompañamiento del DCF y PQRS. (1 minuto)

Guiones con sello CBJ: claridad, neutralidad, no comerciales, llamados a “decisión informada”, accesibles (subtítulos), y con cita a visitar Infocentral.

3) Realización de Capsulas Internas: 4 Capsulas enviadas por correo electrónico dirigidos al consumidor financiero interno (colaboradores de fiduciaria central S.A), reforzando el trato justo, la cultura organizacional, y la atención al consumidor financiero:

#	Tema de la Capsula	Objetivo principal	Fecha de entrega / publicación	Estado
1	Píldora de la Defensoría N.º11 — Trato justo y respetuoso al consumidor financiero	Fortalecer la cultura de trato justo conforme a la Ley 1328 de 2009.	26/09/2025	Cumplida
2	Más allá de una queja: cómo convertir una PQRS en una oportunidad de confianza	Reforzar buenas prácticas en la gestión de PQRS bajo la Circular Externa 019 de 2024.	21/10/2025	En desarrollo
3	Lenguaje claro: el puente entre la fiduciaria y el consumidor financiero	Promover comunicaciones comprensibles, empáticas y transparentes.	08/11/2025	Pendiente
4	Todos somos SAC: cultura de servicio y atención integral	Consolidar la identidad institucional y el compromiso de todas las áreas con el SAC.	05/12/2025	Pendiente

4) **Articulación sectorial:** enlaces a AMV, Asofiduciarias y materiales de la SFC en el sitio web.

5) **Capacitaciones internas:** dirigidos al consumidor financiero interno (colaboradores de fiduciaria central S.A), reforzando la atención al consumidor financiero y sus buenas prácticas.

#	Tema de Capacitación	Fecha	Estado
1	Relación entre la Defensoría y las Áreas de PQRSDF – Talleres Prácticos	10/07/2025	Cumplida
2	Derecho de Petición: Fundamentos y Buenas Prácticas Institucionales (SAC)	20/08/2025	Cumplida
3	Buenas Prácticas y Debida Diligencia (PQRSDF)	26/08/2025	Cumplida
4	Acción de Tutela: Deberes, Alcances y Consecuencias Jurídicas	24/09/2025	Cumplida
5	Ley “Dejen de Fregar” (Ley 2300 de 2023 y RNE Actualizado) (SAC)	27/11/2025	Pendiente

5) Cronograma macro 2025:

- Enero–Junio (S-I): rediseño Infocentral, publicación de kits (“Derechos/Deberes”, “Tarifas a la medida”, “Rol de la fiduciaria”), cápsulas internas.
- Julio–Diciembre (S-II): producción y publicación de videoclips (8 videos), carruseles, cápsulas y capacitaciones internas.

6) Entregables en el año:

- Web diseño de publicidad: 6 presentaciones.
- Redes y página web: 8 videos + 3 carruseles + 5 piezas.
- Interno: 8 cápsulas + 12 capacitaciones internas.

**Cronograma Programa de Educación Financiera:
PRIMER SEMESTRE 2025**

Mes	Actividad / Entregable	Detalle	Fecha	Estado
Enero	Sesión 1 – DCF: Origen, Derecho Humano y Principios	Capacitación interna SAC	01/01/2025	Cumplida
	Publicación web Infocentral: <i>“Derechos y deberes del consumidor financiero”</i>	Contenido educativo para el público externo	15/01/2025	Cumplida
Marzo	Sesión 2 – Derechos del Consumidor y Obligaciones	Capacitación interna SAC	26/03/2025	Cumplida
Abril	Sistema de Atención al Consumidor Financiero	Publicación web y sesión de capacitación interna	25/04/2025	Cumplida
	Reinducción SAC 2025	Capacitación interna SAC (28/04/2025 al 16/05/2025)	28/04/2025 – 16/05/2025	Cumplida
	Cápsula 1: Socialización de cambios en la estructura del área SAC – Unificación bajo la Secretaría General	Cápsula interna SAC	09/04/2025	Cumplida
	Cápsula 2: TIPS para la validación de respuestas a PQRS – Buenas prácticas	Cápsula interna SAC	09/04/2025	Cumplida
	Cápsula 3: ¡Atención con los reclamos de protección de datos! Gestión efectiva conforme a la Ley 1581 de 2012	Cápsula interna SAC	22/04/2025	Cumplida
	Publicación web Infocentral: <i>“Obligaciones en educación financiera de las entidades vigiladas (Ley 1328 y CBJ)”</i>	Deberes de las entidades vigiladas: trato justo, información suficiente, SAC, datos personales y veeduría del DCF	30/04/2025	Cumplida
Mayo	Capacitación: Riesgos de Conducta	Capacitación interna SAC	16/05/2025	Cumplida
	Publicación web Infocentral: <i>“Tarifas y precios en negocios fiduciarios: contratos a la medida”</i>	Explicará que en fiducia no existen tarifas estándar; cada contrato se ajusta a su complejidad y objetivos	20/05/2025	Cumplida

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601-3900800 Fax (57) 601 - 3900800
Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 • PBX (57) 604 - 6053367

email: notificacionesjudiciales@fiducentral.com ; servicioalcliente@fiducentral.com

[NIT. 800.171.372-1](tel:8001713721)

www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404

Junio	Capacitación: Servicio al Cliente y Socialización de Actualización del Procedimiento SAC	Capacitación interna SAC	12/06/2025	Cumplida
	Segundo grupo: Capacitación Servicio al Cliente y Socialización del Procedimiento SAC	Capacitación interna SAC	18/06/2025	Cumplida
	Cápsula 4: ¿Te llegó una solicitud de consumidor financiero o de alguna entidad? ¡Nosotros te acompañamos! — <i>Haz equipo con SAC</i>	Cápsula interna SAC	13/06/2025	Cumplida
	Publicación web Infocentral: “Incumplimientos contractuales en fiducia y sus efectos jurídicos”	Analiza las consecuencias del incumplimiento (terminación, pérdida de derechos, daños, reversión de bienes) y el rol operativo de la fiduciaria	30/06/2025	Cumplida
Julio	Publicación web Infocentral: “Canales oficiales de atención al consumidor financiero”	Presenta los canales habilitados (teléfono, oficinas, correo, formularios web, SmartSupervisión/SIRI y DCF) y refuerza el compromiso con la protección de datos	10/07/2025	Cumplida
	Publicación web Infocentral: “Principios y derechos del consumidor financiero (Ley 1328 de 2009)”	Explica los principios de diligencia, transparencia, libertad de elección, educación y atención de quejas	15/07/2025	Cumplida
	Publicación web Infocentral: “Autoprotección del consumidor financiero”	Promueve la cultura de autoprotección y el uso responsable de canales oficiales	28/07/2025	Cumplida

SEGUNDO SEMESTRE 2025

Mes	Tipo de Actividad	Bloque / Tema	Detalle	Fecha	Estado
Julio	Capacitación interna SAC	Relación entre la Defensoría y las Áreas de PQRSDF – Taller práctico	Fortalecimiento de los canales de atención y articulación con el DCF	10/07/2025	Cumplida
	Capacitación interna SAC	Derecho de Petición – Fundamentos y Buenas	Aplicación de la Ley 1755/2015 y	20/08/2025	Cumplida

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601-3900800 Fax (57) 601 - 3900800
Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 • PBX (57) 604 - 6053367
 email: notificacionesjudiciales@fiducentral.com ; servicioalcliente@fiducentral.com

[NIT. 800.171.372-1](tel:8001713721)
www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404

		Prácticas Institucionales (SAC)	fortalecimiento del trato justo		
Agosto	Capacitación interna SAC	Buenas Prácticas y Debida Diligencia (PQRSDF)	Gestión oportuna, empática y conforme a la Circular Externa 019/2024	26/08/2025	Cumplida
	Sensibilización Física	Refuerzo institucional sobre DCF, Canales de atención, protección de datos personales y educación financiera	<p>Se desarrollaron piezas visuales a la entrada de la Fiduciaria.</p> <p>Dirigida a los colaboradores y visitantes. Incluyó material informativo y orientación práctica sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El rol y funciones del Defensor del Consumidor Financiero (DCF). ✓ Responsabilidad en el manejo y protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y 1266 de 2013). ✓ Educación Financiera ✓ Canales de Atención del SAC. 	29/08/2025	Cumplida
Septiembre	Capacitación interna SAC	Acción de Tutela – Deberes, Alcances y Consecuencias Jurídicas	Formación interna sobre respuesta institucional ante tutelas	24/09/2025	Cumplida
	Cápsula interna (pieza gráfica)	<i>Píldora de la Defensoría N.º 11 – Trato justo y</i>	Refuerza el principio de trato justo conforme a la Ley 1328/2009	26/09/2025	Cumplida

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601-3900800 Fax (57) 601 - 3900800
Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 • PBX (57) 604 - 6053367
 email: notificacionesjudiciales@fiducentral.com ; servicioalcliente@fiducentral.com

[NIT. 800.171.372-1](tel:8001713721)

www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404

		<i>respetuoso al consumidor financiero</i>			
Octubre	Video para redes sociales	Protección del consumidor Financiero	Derechos y Obligaciones	06/11/2025	Cumplida
	Carrusel para Redes Sociales	Protección del consumidor Financiero	Refuerza los conocimientos para la protección de sus derechos como consumidor financiero	10/11/2025	En desarrollo
	Cápsula interna (pieza gráfica)	<i>Más allá de una queja: cómo convertir una PQRS en una oportunidad de confianza</i>	Buenas prácticas en la gestión de PQRS y lenguaje empático	18/11/2025	Pendiente
	Serie de videos para redes sociales	Bloque: Fiducia mercantil	Video: Qué es, para qué sirve. (1 minuto)	20/11/2025	Pendiente
	Capacitación interna SAC	Normas sobre horarios, contacto y comunicación responsable con clientes Ley “Dejen de Fregar” (Ley 2300 de 2023 y RNE Actualizado) (SAC)	Capacitación interna SAC	27/11/2025	Pendiente
	Serie de videos para redes sociales	Bloque: Fiducia mercantil	Video: Fiducia Inmobiliaria, obligaciones del constructor, obligaciones del comprador y obligaciones de la fiduciaria. (1 minuto)	28/11/2025	Pendiente
			Video: Administración y pagos, fuente de pago/garantía. (1 minuto)	01/12/2025	Pendiente
Noviembre	Pieza educativa para redes sociales	Bloque: Fiducia mercantil	Fiducia Mercantil	05/12/2025	Pendiente
	Video educativo para redes sociales	Bloque: Fics y Mercado de Capitales	Qué es, para qué sirve. (1 minuto)	08/12/2025	Pendiente
	Cápsula interna (pieza gráfica)	<i>Lenguaje claro: el puente entre la fiduciaria y el consumidor financiero</i>	Promueve la comunicación empática y transparente en todas las áreas	12/12/2025	Pendiente
	Video educativo para redes sociales	Bloque: Fics y Mercado de Capitales	Riesgos del FIC (1 minuto)	15/12/2025	Pendiente

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601-3900800 Fax (57) 601 - 3900800

Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 • PBX (57) 604 - 6053367

email: notificacionesjudiciales@fiducentral.com ; servicioalcliente@fiducentral.com

[NIT. 800.171.372-1](tel:8001713721)

www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404

	Pieza Educativa para redes sociales		Fics y Mercado de Capitales	19/12/2025	Pendiente
	Video educativo para redes sociales		Riesgos. (1 minuto)	22/12/2025	Pendiente
	Carrusel para redes sociales	Bloque: Fics y Mercado de Capitales	Papel de las fiduciarias en el mercado	26/12/2025	Pendiente
Diciembre	Video para redes sociales	Bloque: Protección del Consumidor Financiero	Acompañamiento del DCF y PQRS. (1 minuto)	28/12/2025	Pendiente
	Articulación sectorial (sitio web)	Enlaces AMV, Asofiduciarias y SFC	Actualización y difusión de material externo de referencia	16/12/2025 al 31/12/2025	Pendiente

Cordialmente,

Coordinación SAC.
Fiduciaria Central S.A

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
VIGILADO



Bogotá Av El Dorado No 69 A 51 Torre B Piso 3 PBX (57) 601-3900800 Fax (57) 601 - 3900800
Medellín Carrera 43 C No 7D - 09 • PBX (57) 604 - 6053367
 email: notificacionesjudiciales@fiducentral.com ; servicioalcliente@fiducentral.com
[NIT. 800.171.372-1](tel:+578001713721)
www.fiducentral.com



SC-CER162404 SO-SC-CER162404