



20201181843481

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201181843481**
Fecha: **19-06-2020**

Señores

JUZGADO DOCE (12) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

Dirección: Carrera 57 No. 43-91

E.

S.

D.

PROCESO:

NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL
DERECHO

DEMANDANTE:

LIGIA VIRGINIA JIMENEZ BERNAL

DEMANDADO:

NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL- FONDO NACIONAL DE
PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-

RADICADO:

11001333501220190048300

ASUNTO: CONTESTACIÓN DE DEMANDA.

KAREN ELIANA RUEDA AGREDO identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.443.763 de Bogotá y portadora de la Tarjeta Profesional 260125 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en nombre y representación de LA FIDUPREVISORA S.A. N.I.T.: 860.525.148-5 en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO, de acuerdo al poder conferido por el doctor LUIS ALFREDO SANABRIA RIOS, apoderado general, tal y como consta en el poder general otorgado por su Representante Legal, Doctor CARLOS ALBERTO CRISTANCHO FREILE, a través de la Escritura Pública No. 0062 del 31 de enero de 2019, protocolizada en la Notaría Veintiocho del Circulo Notarial de Bogotá D.C.; por medio de la presente manifiesto que renunció a término de ejecutoría y procedo a CONTESTAR LA DEMANDA del proceso de la referencia en los siguientes términos:

A LOS HECHOS

A continuación, se dará respuesta a cada uno de los hechos relatados por la parte actora dentro de la demanda, en los términos siguientes:

PRIMERO: NO ES UN HECHO. Es una apreciación subjetiva del apoderado de la parte actora, acerca de la interpretación de una norma, lo cual no es objeto de pronunciamiento alguno.

SEGUNDO: NO ES UN HECHO. Es una apreciación subjetiva del apoderado de la parte actora, acerca de la interpretación de una norma, lo cual no es objeto de pronunciamiento alguno.



TERCERO: PARCIALMENTE CIERTO. De acuerdo a los soportes documentales se evidencia que la señora LIGIA VIRGINIA JIMENEZ BERNAL presento solicitud de reconocimiento y pago de cesantías parciales, el día 20 de agosto de 2018.

CUARTO: ES CIERTO: Mediante resolución 10845 del 23 de octubre de 2018 se reconoció y ordeno el pago de las cesantías parciales tal y como consta en la documentación adjunta con la demanda.

QUINTO: NO ES CIERTO. La cesantía fue pagada el día 16 de enero de 2019 tal y como se evidencia a continuación. Veamos.

FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.		Forma:	CONSULTA_F
SISTEMA DE PRESTACIONES SOCIALES		Usuario:	T_KRUEDA
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO		Fecha:	2020-06-19
V1.9.1			
Consulta de Prestaciones			
Tipo Documento	1 CEDULA DE CIUDADANIA	Documento Docente	35,410,995
Nombre Docente	LIGIA VIRGINIA	Apellidos	JIMENEZ BERNAL
Fecha Nacimiento	1967-05-13	Fallecimiento	
Generico	CES CESANTIAS	Identificador	1699171
Tipo Prestación	CPR CESANTIA PARCIAL POR REPARACION - PRESUPUESTO ORDINARIO	Principal CP	CESANTIA PARCIAL
Subtipo	CPR CESANTIA PARCIAL POR REPARACION - PRESUPUESTO ORDINARIO		
Ente Territorial	11001 BOGOTA D.C.		
Departamento	11 BOGOTA D.C.	Municipio	1 BOGOTA D. C.
Establecimiento	111001010421 INST EDUC DIST JORGE ELIECER GAITAN		
Tipo Vinculación	1 NACIONAL	Fte.Recurso	4 SITUADO FISCAL/PRESUPUE
Indicador Tutela	N	Fallo Autoriza Pago S/N	
		Corregido/Ratificado	
Estado Tramite	PAGA PAGADA	Fecha	2019-01-16
Estado Prestación	PAGA PAGADA	Fecha	2019-01-16
Fec_Cruce_Reg		Num Arch. Reg	
		Num. Token Reg	

SEXTO: NO ES UN HECHO. Es una apreciación subjetiva del apoderado de la parte actora, acerca de la interpretación de una norma, lo cual no es objeto de pronunciamiento alguno.

SEPTIMO: NO ES UN HECHO. Es una apreciación subjetiva del apoderado de la parte actora, acerca de la interpretación de una norma, lo cual no es objeto de pronunciamiento alguno.

OCTAVO: NO ES UN HECHO. Es una apreciación subjetiva del apoderado de la parte actora, acerca de la interpretación de una norma, lo cual no es objeto de pronunciamiento alguno.

NOVENO: ES CIERTO. El docente solicito reconocimiento y pago de sanción moratoria el día 27 de febrero de 2019, tal y como consta en la documental allegada al expediente.

DECIMO: NO ES CIERTO. Mediante oficio No. 20191090912281 de fecha 03 de mayo de 2019 se otorgó respuesta a la solicitud de la demandante de la siguiente manera. Veamos.

20191090912281

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20191090912281**
Fecha: 03/05/2019

Señor(a)

JULIAN ANDRES GIRALDO MONTOYA
CARRERA 7 No 18 42 LOCAL 105 CC MONSERRATE
BOGOTA - D.C.

ASUNTO: RECONOCIMIENTO Y PAGO DE SANCIÓN POR MORA
DOCENTE: LIGIA VIRGINIA JIMENEZ BERNAL C.C 35410995
RADICADO: 20190320975972

Respetado señor(a)

En atención a su petición radicada en FIDUPREVISORA S.A., en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG -, el día 28 de marzo de 2019 y mediante la cual solicita “reconocimiento y pago efectivo de la sanción por mora con ocasión al pago tardío de cesantías parciales y/o definitivas”, establecida en la Ley 1071 de 2006, es pertinente indicar lo siguiente:

Una vez verificada la documentación aportada en su petición, se evidenció que la misma se encuentra incompleta, teniendo en cuenta el comunicado N° 011 de fecha 02 de abril de 2018, denominado “Reiteración de cambios a los procesos de Sentencias Judiciales y pago de sanción por mora por vía administrativa”, el cual se encuentra debidamente publicado en la página oficial de FOMAG, que podrá ser consultado en el siguiente link: <http://www.fomag.gov.co/seccion/secretarias-de-educacion/comunicados-secretarias.html>.

En consecuencia, nos permitimos informar que previo a proceder al estudio de su solicitud, se hace necesario contar con la totalidad de los documentos que se relacionan a continuación:

- ✓ Petición con datos mínimos (nombre completo del docente, número de identificación, y de la dirección o correo electrónico donde recibirá correspondencia).
- ✓ Fotocopia de cédula de ciudadanía del docente y la del apoderado si es el caso.
- ✓ Si actúa con apoderado, poder debidamente autenticado.
- ✓ Fotocopia del acto administrativo que reconoció las de cesantías parciales y/o definitivas y que dio origen a la sanción.
- ✓ Soporte de cobro y/o recibo de pago de la cesantía.
- ✓ Firma del peticionario cuando fuere el caso.

Por lo anterior, le comunicamos que una vez se remita la completitud de los documentos faltantes en su petición, se procederá a dar inicio a las respectivas actuaciones administrativas, con el fin de establecer si hay lugar a la causación o no de la sanción por mora solicitada por Usted, lo anterior toda vez que verificado el poder adjunto carece de la autenticación.

Cabe señalar que cuenta con el término de un mes para aportar la documentación requerida en la presente comunicación, superado este término sin que hayamos obtenido los respectivos soportes, la petición del asunto se entenderá por desistida, de conformidad con el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

De igual manera se aclara que esta comunicación no tiene carácter de acto administrativo por cuanto FIDUPREVISORA S.A., en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG - no tiene competencia para expedirlo, dado que es una entidad financiera que se rige por la normatividad del derecho privado.

Cordialmente;

Gerencia de Mercadeo, Servicio al Cliente y Comunicaciones

(fiduprevisora)

A LAS PRETENSIONES

Me opongo a las pretensiones de la demanda frente a la condena por sanción moratoria, en los fundamentos de la defensa y acorde con lo que resulte probado dentro del proceso. En términos precisos la oposición a las pretensiones se fundamenta en las siguientes razones:

DECLARATIVAS

PRIMERA: ME OPONGO, como quiera que no es cierto la configuración del acto ficto negativo o presunto frente a la solicitud de pago de la sanción por la no consignación oportuna de las cesantías radicada el día 27 de febrero de 2019, pues se otorgó respuesta mediante oficio No. 20191090912281 de fecha 03 de mayo de 2019.

SEGUNDA: ME OPONGO A que se declare que la NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- (FOMAG) debe reconocer y pagar la sanción moratoria solicitada, toda vez que no es procedente.

CONDENATORIAS

PRIMERA: ME OPONGO A que a título de nulidad y restablecimiento de derecho se ordene a NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- (FOMAG) a reconocer y pagar sanción moratoria toda vez que la misma no es procedente.

SEGUNDA: ME OPONGO pues la sentencia en si ya tiene un carácter vinculante y no se requiere la solicitud de la misma.

TERCERA: ME OPONGO A que a título de nulidad y restablecimiento de derecho se ordene a NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- (FOMAG) a reconocer de manera adicional a una posible sanción moratoria el valor de reajuste el índice de variación de precios del consumidor, pues esta postura contraría la sentencia de unificación 00580 del 2018 del Consejo de Estado donde se señala que la sentencia que reconoce la sanción moratoria *“simplemente declara su ocurrencia y la cuantifica, sin que ello implique el incumplimiento de una obligación generada por ministerio de la ley, tratándose de empleados públicos, susceptible de ser ajustada con los índices de precios al consumidor, cuyo propósito es mantener la capacidad adquisitiva y la finalidad que la justifica en el ordenamiento jurídico”¹*.

¹ Consejo de Estado. Sección Segunda. Subsección B. Sentencia de Unificación del 18 de julio de 2018. C.P: Sandra Lisset Ibarra Vélez. Radicación: 73001-23-33-000-2014-00580-01(4961-15)

La sanción moratoria prevista por la Ley 244 de 1995 no es, en sentido estricto, un mecanismo de indexación que pretenda proteger el valor adquisitivo de la cesantía sino que tiene un sentido en parte diferente, por lo cual no estamos, en estricto sentido, frente a una protección del valor adquisitivo de la cesantía sino a una sanción moratoria tarifada que se impone a las autoridades pagadoras debido a su ineficiencia.

La naturaleza sancionadora, el cuantioso cómputo sistemático y prolongado en el tiempo sin que implique periodicidad, y la previsión intrínseca del ajuste del salario base con el IPC, indican con toda certeza que la sanción moratoria no puede indexarse a valor presente, razón por la cual, se rechaza de forma categórica esta pretensión.

CUARTA: ME OPONGO A que a título de nulidad y restablecimiento de derecho se ordene a NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- (FOMAG) al reconocimiento de intereses moratorios en la medida en que estos, involucran un componente «inflacionario que afecta el poder adquisitivo del dinero²», de manera que al igual que la indexación, podrían ser una doble carga que afectaría seriamente los recursos públicos si se imponen de forma simultánea con la sanción moratoria. Los intereses moratorios constituyen *“el mecanismo para dar respuesta al retardo al pago de prestaciones sociales, la cual incluye la orientación a impedir que estas devengan irrisorias por la notoria pérdida del poder adquisitivo de los signos monetarios”*³. En ese sentido no es aceptable que se imponga a la Administración el deber de responder por el retardo, mediante la aplicación de la sanción moratoria como con los intereses moratorios, ya que ello supondría una violación al non bis in ídem.

La jurisprudencia frente a los intereses moratorios ha reconocido su carácter sancionatorio y su capacidad de actualización del poder adquisitivo, señalando que no solo llevan *“implícita esa actualización de la moneda y más, por tratarse de una sanción, se itera, equivalente a «la tasa máxima de interés moratorio vigente en el momento en que se efectúe el pago»”*⁴.

QUINTA: ME OPONGO, de modo que la legislación es clara al afirmar que se tiene el Derecho a la legítima defensa y por ende no se debe condenar en costas si no hay gastos en los que hizo incurrir la parte vencida de conformidad con lo dispuesto por el artículo 365 Código General del Proceso.

² Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Laboral. Sentencia del 27 de Agosto de 2014. M.P: Gustavo Hernando López Algara.

³ Ibíd.

⁴ Ibíd.



FUNDAMENTOS DE DEFENSA

DE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA.

FIDUPREVISORA ACTUA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE CÓMO VOCERA Y ADMINISTRADORA DEL PATRIMONIO AUTÓNOMO - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- FOMAG.

Es preciso indicar que FIDUPREVISORA S.A. respecto del contrato de Fiducia Mercantil contenido en la escritura pública número 0083 de 21 de junio de 1990 actúa única y exclusivamente como vocera y administradora del PATRIMONIO AUTONOMO FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO- FOMAG, esto, en cumplimiento de las obligaciones contractuales que se desprenden del mencionado contrato, por tal motivo se aclara que los recursos administrados provienen del Fondo de Prestaciones sociales del magisterio que si bien es cierto son recursos públicos su disponibilidad depende y se condicionan a las instrucciones del Fideicomitente, en este caso el Ministerio de Educación Nacional.

Por lo anterior, los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio- FOMAG no pueden administrarse al arbitrio propio de Fiduprevisora S.A. toda vez que se estaría incurriendo en un detrimento patrimonial e incluso en delitos toda vez que para los pagos que deben realizarse debe necesariamente existir previa instrucción del fideicomitente.

LOS BIENES FIDEICOMITIDOS NO SON DEL FIDEICOMITENTE.

De igual manera, establece el artículo 1226 del Código de Comercio que la fiducia mercantil es un negocio en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamado fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de este o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario". (Subrayado extra textual).

Debemos advertir que de conformidad con lo previsto en el Código Civil, la transferencia de la propiedad su-pone la tradición del bien o bienes, esto es, la realización de un modo de adquirir el dominio de propiedad, que consiste en la entrega que el dueño hace de ellas a otro, existiendo la facultad e intención de transferir el dominio.

Así las cosas, tenemos que por razón de la tradición del dominio del fideicomitente al fiduciario por virtud de un título traslativo -fiducia mercantil- el fiduciario adquiere el dominio de la cosa recibida, como titular de un patrimonio autónomo constituido, razón por la cual la elaboración del contrato de fiducia no sólo implica la transferencia de la propiedad sino la constitución, por



expresa disposición legal, de un patrimonio autónomo, afecto a la finalidad prevista en el acto constitutivo.

En consecuencia, si por la tradición se realiza o ejecuta el justo título, en este caso la fiducia mercantil, por cuya virtud se transfiere el dominio sobre unos bienes a un nuevo sujeto de derechos, resulta que los bienes ya no le pertenecen al fideicomitente, y por ende, no pueden ser objeto de ninguna medida cautelar en procesos contra éste, porque se estaría procediendo contra bienes ajenos.

ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO

En el presente caso debe señalarse que el término mediante el cual la secretaria de educación tenía para dar contestación a la solicitud de cesantías era hasta el cuatro (04) de septiembre de 2018, teniendo en cuenta que la radicación de la solicitud de las mismas se realizó el día 14 de agosto de 2018. No obstante, el acto administrativo No 10845 que accedió al reconocimiento de las cesantías, fue expedido hasta el 23 de octubre de 2018.

El 06 de noviembre de 2018, el acto administrativo quedó en firme, por lo tanto, a partir de este momento se cuenta el término para el ente pagador de cuarenta y cinco (45) días para realizar el pago, es decir hasta el veinte (20) de diciembre de 2018 y las mismas fueron pagadas el día 16 de enero de 2019.

es claro que si en gracia de discusión existiere mora en el pago de las cesantías, lo cierto es que la sanción por mora que se haya causado deberá ser asumida en su totalidad por el ente territorial, en este caso, la Secretaría de Educación de Bogotá, pues emitió de forma extemporánea la resolución y como consecuencia de ello se generó una dilación en el pago de la prestación económica, aunado al hecho que no existe una partida presupuestal en el FNPSM destinada a asumir el pago de la sanción por mora.

V. EXCEPCIONES DE MÉRITO

Solicito declarar probadas las siguientes excepciones:

I. FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA.

Se propone la falta de legitimación en la causa como medio exceptivo, atendiendo a que la Fiduciaria la Previsora S.A., es una entidad de economía mixta que administra los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y este a su vez es una cuenta especial de la Nación sin personería jurídica consistente en un patrimonio autónomo cuyos recursos tienen el propósito de pagar las prestaciones que las entidades reconozcan a su planta de personal docente, en tanto que la Previsora es una simple administradora de recursos que no está llamada

a ser legitimada en la causa por pasiva en el presente evento, además porque no está avalada para consentir actos administrativos.

II. INEXISTENCIA DE LA OBLIGACIÓN

En el caso concreto se evidencia sin lugar a dudas, que el ente territorial fue quien incurrió en el retardo en la expedición del acto administrativo de reconocimiento de las cesantías solicitadas, tan es así que desde la fecha de la resolución No 10845 de fecha 14 de agosto de 2018 se puso a disposición de la demandante el dinero el día 16 de enero de 2019.

De ser procedente el reconocimiento de sanción moratoria es menester que se tenga en cuenta la responsabilidad del ente territorial, pues se ha evidenciado que FIDUPREVISORA S.A, ha efectuado las actuaciones correspondientes de manera expedita.

III. EXCEPCIÓN DE BUENA FE

Tal como se especificó en la resolución mediante la cual se reconoció la prestación, esta se expidió a favor del demandante. De igual manera actúa de buena fe la entidad, cuando es respetuoso de la legislación existente en materia de pensiones, con base en nuestro ordenamiento Constitucional y Procedimental aplicando a cada caso en particular la legislación vigente para así satisfacer las necesidades de todos los asegurados, salvaguardando el patrimonio público.

IV. CONDENA EN COSTAS

En consideración a que hasta la fecha no existe criterio unificado respecto de la condena en costas por parte del Tribunal Administrativo de Antioquia como tampoco por parte del Consejo de Estado, deberá acogerse el pronunciamiento de la Sección Segunda – Subsección “B” del Consejo de Estado, en el sentido que el fallador debe valorar la conducta de las partes:

“(…) supone que el reproche hacia la parte vencida esté revestido de acciones temerarias o dilatorias que dificulten el curso normal de las diferentes etapas de procedimiento; cuando por ejemplo: i) sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la demanda, excepción, recurso, oposición o incidente, o a sabiendas se aleguen hechos contrarios a la realidad; ii) se aduzcan calidades inexistentes; iii) se utilice el proceso, incidente o recurso para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos; iv) se obstruya, por acción u omisión, la práctica de pruebas; se entorpezca el desarrollo normal y expedito del proceso; o v) se hagan transcripciones o citas deliberadamente inexactas (...).”

Bajo este contexto, si en gracia de discusión hubiese lugar a una sentencia condenatoria, solicito respetuosamente al Despacho que no se condene en costas a mi representada.

Descendiendo al caso en concreto, y como quiera que la demanda fue interpuesta previo pago de la sanción por mora en sede administrativa, solicito respetuosamente al Despacho, que se condene en costas a la parte demandante, como quiera que la obligación que pretende en sede judicial ya se encontraba satisfecha para la fecha en que se radico la presente acción, circunstancia que en todo caso omitió manifestar en el libelo introductor.

IMPOSIBILIDAD DE INDEMNIZAR CONJUNTAMENTE INTERESES MORATORIOS Y SANCIÓN MORATORIA

La Corte Constitucional ha señalado que la sanción moratoria y los intereses moratorios cumplen una doble función: servir de apremio al empleador moroso y salvaguardar el ingreso del trabajador de los efectos adversos de la disminución del poder adquisitivo, y en tal sentido son mecanismos dirigidos a proteger la retribución por el servicio personal del empleado⁵. El Alto Tribunal ha indicado que se trata de institutos que responden a las siguientes características definitorias: i) Son mecanismos que buscan desincentivar el incumplimiento del empleador en el pago de salarios y prestaciones, insolutas al momento de terminar la relación laboral; ii) Encuentran sustento constitucional en la necesidad de proteger la remuneración del trabajador que, al finalizar su vínculo laboral queda desprotegido económicamente, lo que obliga al pago oportuno de las acreencias debidas.

Ello implica que no es posible hacer confluir los intereses moratorios con la sanción moratoria porque ambos buscan preservar el poder adquisitivo y pretenden proteger al empleado del retardo de la obligación o prestación principal, y en ese sentido no es lógico ni razonable pedir que se indemnicen simultáneamente estos valores, ya que ello supondría que la Administración tenga que realizar dos pagos diferentes que provienen de una misma fuente jurídica.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Invoco como normas aplicables a la presente contestación, la Ley 91 de 1989, Por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio; la Ley 244 de 1995; La Ley 1071 de 2006; artículo 151 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, Decreto-Ley 2158 de 1948.

PRUEBAS

Solicito respetuosamente al Despacho, se decreten las que oportunamente fueron allegadas al expediente

⁵ Corte Constitucional. Sentencia C-892 de 2009. M.P.: Luis Ernesto Vargas Silva.



ANEXOS

1. Poder especial conferido a mi favor.
2. Escritura Pública No. 0062 del 31 de enero de 2019, protocolizada en la Notaría Veintiocho del Circulo Notarial de Bogotá D.C.

NOTIFICACIONES

La entidad demandada recibe notificaciones en la Fiduciaria la Previsora S.A., ubicada en la Calle 72 No. 10-03 Bogotá, y al correo electrónico notjudicial@fiduprevisora.com.co, procesosjudicialesfomag@fiduprevisora.com.co, t_krueda@fiduprevisora.com.co.

Cordialmente,

KAREN ELIANA RUEDA AGREDO

CC. No. 1.018.443.763 de Bogotá

T.P No. 260125 del C.S. de la

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.

Bogotá D.C Calle 72 No. 10-03 | PBX (+57 1) 594 5111
Barranquilla (+57 5) 356 2733 | Bucaramanga (+57 7) 696 0546
Cali (+57 2) 348 2409 | Cartagena (+57 5) 660 1798 | Ibagué (+57 8) 259 6345
Manizales (+57 6) 885 8015 | Medellín (+57 4) 581 9988 | Montería (+57 4) 789 0739
Pereira (+57 6) 345 5466 | Popayán (+57 2) 832 0909
Riohacha (+57 5) 729 2466 | Villavicencio (+57 8) 664 5448

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148-5
Solicitudes: 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda