



20221180974311

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20221180974311**
Fecha: **02-05-2022**

Señores

JUZGADO TRECE (13) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ

E. S. D.

PROCESO: NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
DEMANDANTE: GILBERTO GARCIA PEREZ
DEMANDADO: NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL- FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO
RADICADO: 11001333501320220001300

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 NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACION, FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-, conforme al poder de sustitución conferido por el Dr. LUIS ALFREDO SANABRIA RIOS actuando en ejercicio de la delegación efectuada por el Dr. GUSTAVO FIERRO MAYA, jefe de la oficina asesora jurídica y delegado por la Ministra de Educación para la función de otorgar poderes en representación de la misma, a través de la escritura pública No. 522 del 28 de marzo de 2019, me permito dar contestación a la demanda del presente asunto 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: ES CIERTO. De acuerdo a los soportes documentales se evidencia que el señor GILBERTO GARCIA PEREZ presento solicitud de reconocimiento y pago de cesantías definitivas, el día 13 de noviembre de 2018.

SEGUNDO: ES CIERTO: Mediante resolución 1067 del 29 de julio de 2019 se reconoció y ordeno el pago de las cesantías definitivas; tal y como consta en la documentación adjunta con la demanda.

TERCERO: ES CIERTO. Tal y como consta en la documental adjunta en el expediente





CUARTO: ES CIERTO: Mediante resolución 1326 del 15 de octubre de 2020 se resolvió el recurso interpuesto; tal y como consta en la documentación adjunta con la demanda.

QUINTO: 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.

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: ES CIERTO. La cesantía fue pagada a la docente el día 11 de noviembre de 2020.

OCTAVO: ES CIERTO. La docente solicito reconocimiento y pago de sanción moratoria el día 04 de mayo de 2021, tal y como consta en la documental allegada al expediente.

NOVENO: NO ME CONSTA. Me atengo a lo que se pruebe en el transcurso del proceso y a las pruebas documentales obrantes en el expediente.

DECIMO: 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.

DECIMO PRIMERO: NO ME CONSTA. Me atengo a lo que se pruebe en el transcurso del proceso y a las pruebas documentales obrantes en el expediente.

DECIMO SEGUNDO: NO ME CONSTA. Me atengo a lo que se pruebe en el transcurso del proceso y a las pruebas documentales obrantes en el expediente.

DECIMO TERCERO: 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.

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

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 04 de mayo de 2021, toda vez que no existe prueba de la configuración del mismo.



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 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.

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.

TERCERO: 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 intereses de mora, teniendo en cuenta que los mismos no son procedentes.

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

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)

CUARTO: 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.

EXCEPCIONES PREVIAS PAGO DE LA SANCION MORATORIA PRETENDIDA

El día 23 de agosto de 2021 se realizó pago de sanción moratoria por vía administrativa por valor de TREINTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL TREINTA Y DOS PESOS M/CTE (\$33.636.032), tal y como se evidencia a continuación.

FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. SISTEMA DE PRESTACIONES SOCIALES FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO		Forma: CONSULTA_F Usuario: T_KRUEDA Fecha: 2022-05-02 v1.9.1
Consulta de Prestaciones		
Tipo Documento	1 CEDULA DE CIUDADANIA	Documento Docente 6,755,331
Nombre Docente	GILBERTO	Apellidos GARCIA PEREZ
Fecha Nacimiento	1952-01-09	Fallecimiento Identificador 2086623
Generico	CES CESANTIAS	Principal CD CESANTIA DEFINITIVA
Tipo Prestación	CD CESANTIA DEFINITIVA	
Subtipo	CDFC FALLO CONTENCIOSO CESANTIA DEFINITIVA	
Ente Territorial	25000 CUNDINAMARCA	
Departamento	25 CUNDINAMARCA	Municipio 0 DEPARTAMENTO
Establecimiento	999999999999 NO DEFINIDO	
Tipo Vinculación	1 NACIONAL	Fte.Recurso 4 SITUADO FISCAL/PRESUPUE
Indicador Tutela	N	Fallo Autoriza Pago S/N <input type="checkbox"/> Corregido/Ratificado <input type="checkbox"/>
Estado Tramite	PAGA PAGADA	Fecha 2021-08-24
Estado Prestación	PAGA PAGADA	Fecha 2021-08-24
Fec_Cruce_Reg	Num Arch. Reg	Num. Token Reg

Editor

CONFORME AL OFICIO 2020-EE-120934 DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y LAS MESAS DE SEGUIMIENTO CON DICHA ENTIDAD, SE PROCEDE AL RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LA SANCIÓN POR MORA POR VIA ADMINISTRATIVA POR PAGO EXTEMPORANEO DE LAS CESANTÍAS DEFINITIVAS RECONOCIDAS MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 1326 DEL 15/10/2020. PARA LA LIQUIDACIÓN SE TOMÓ LA SIGUIENTE INFORMACIÓN: 297 DIAS DE MORA COMPRENDIDOS ENTRE EL 10/03/2019 Y EL 31/12/2019 Y UN SALARIO MENSUAL DE \$ 3397579.0. EN CONSECUENCIA EL VALOR A PAGAR CORRESPONDE A LA SUMA DE \$ 33636032.0, QUE SE CANCELARÁN CON CARGO A LOS RECURSOS TES DE QUE TRATA EL ARTÍCULO 57 DE LA LEY 1955 DE 2019 Y EL DECRETO 2020 DE 2019. RAD. ORFEO 20211011369552_METODO DE LIQUIDACIÓN_SUSTANCIADOR.SUSTANCIADO POR T_MCHICO_FUENTE ASIGNACIÓN BÁSICA: TABLA_DE_ASIGNACIONES_10/08/2021_VERIFICADO APLICATIVO FOMAG1 NO EXISTE PAGO_LIQUIDACIÓN (71) DIA- EL CASO A LIQUIDAR INTERPUSO RECURSO REPOSICION ANTE TRAMITE RESUELTO FUERA TERMINO_ SUSPENDIO TERMINO 15 DIA S, TOTAL DIAS A LIQUIDAR 297_ ASIGNACION 2017_ \$3.397.579_ VALOR MORA = \$33.636.032. APRUEBA PAGO._ TIPO DE CASO SUSTANCIADOR_RESULTADO DE LA VALIDACIÓN SE_APRUEBA_PARA_PAGO_PARCIAL_HASTA_31/12/19 SE REALIZA EL PAGO DE LA SUMA DE DINERO CAUSADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019, CONFORME A LO PRECEPTUADO EN EL PARÁGRAFO TRANSITORIO DEL AR. 57 LEY 1955 DE 2019 Y EL DECRETO REGLAMENTARIO 2020 DE 2019, QUEDANDO PENDIENTE LA LIQUIDACIÓN Y PAGO DE LA MORA GENERADA DURANTE EL AÑO 2020, QUE SE REALIZARÁ CUANDO SE CUENTE CON LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA EL EFECTO.

Número de generación: CPC2022050211240824914
 Fecha generación: 2022-05-02 11:24:08

CERTIFICADO DE PAGO DE CESANTÍA

FIDUPREVISORA S.A. FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO

CERTIFICA:

El (la) señor(a) **GILBERTO GARCIA PEREZ** identificado(a) con tipo de documento Cedula de Ciudadanía número. **6755331**, presenta los siguientes datos referentes al pago de las cesantías por parte del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO:

Información del docente:

Nombres:	GILBERTO	Apellidos:	GARCIA PEREZ
Tipo Documento:	Cédula de ciudadanía	Número Documento:	6755331
Estado Actual:	INACTIVO	Tipo de Cesantía:	DEFINITIVA
Ente Nominador:	CUNDINAMARCA	Número de Acto Administrativo:	VADMSXM132
Fecha de Acto Administrativo: (Año-Mes-Día)	2020-10-15	Valor de la Cesantía Reconocida:	\$33,636,032.00
Fecha de pago: (Año-Mes-Día)	2021-08-23	Entidad Bancaria, Sucursal:	BANCO GANADERO
Sucursal:	BANCO GANADERO CENTRO DE SERVICIOS CALLE 43 - BTA	Reintegro del pago:	NO

Teniendo en cuenta lo anterior, solicito muy comedidamente a su despacho requerir a la parte demandante para que se pronuncie al respeto y de esta manera se de por terminado el presente litigio.





EXCEPCIONES DE FONDO

1. TÉRMINO SEÑALADO COMO SANCIÓN MORATORIA A CARGO DEL FOMAG Y LA FIDUPREVISORA ES MENOR AL QUE SEÑALA LA PARTE DEMANDANTE

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 tres (03) de diciembre de 2018, teniendo en cuenta que la radicación de la solicitud de las mismas se realizó el día 13 de noviembre de 2018. No obstante, el acto administrativo No 1067 del que accedió al reconocimiento de las cesantías, fue expedido hasta el 29 de julio de 2019 resolución que fue objeto de recurso y que fue resuelto mediante resolución 1326 de fecha 15 de octubre de 2020.

El 30 de octubre de 2020, 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 siete (07) de enero de 2021 y las mismas fueron pagadas el día 11 de noviembre de 2020.

Esto en consonancia con la ley 1955 del 25 de mayo de 2019 que en su artículo 57 señaló:

“Artículo 57. Eficiencia en la Administración de los Recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio. Las cesantías definitivas y parciales de los docentes de que trata la Ley 91 de 1989 serán reconocidas y liquidadas por la Secretaría de Educación de la entidad territorial y pagadas por el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

Las pensiones que pagará el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio serán reconocidas por el citado Fondo, mediante la aprobación del proyecto de resolución por parte de quien administre el Fondo, el cual debe ser elaborado por el Secretario de Educación de la Entidad Territorial certificada correspondiente, a la que se encuentre vinculado el docente. El acto administrativo de reconocimiento de la pensión se hará mediante resolución que llevará la firma del Secretario de Educación de la entidad territorial.

Para el pago de las prestaciones económicas y los servicios de salud, el Fondo deberá aplicar el principio de unidad de caja con el fin de lograr mayor eficiencia en la administración y pago de las obligaciones definidas por la ley, con excepción de los recursos provenientes del Fondo Nacional de Pensiones de las Entidades Territoriales (FONPET). En todo caso, el Fondo debe priorizar el pago de los servicios de salud y de las mesadas pensionales de los maestros.

Los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio solo podrán destinarse para garantizar el pago de las prestaciones económicas, sociales y asistenciales a sus afiliados docentes, pensionados y beneficiarios. No podrá decretarse el pago de indemnizaciones económicas por vía judicial o administrativa con cargo a los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio.

Parágrafo. La entidad territorial será responsable del pago de la sanción por mora en el pago de las cesantías en aquellos eventos en los que el pago extemporáneo se genere como consecuencia del



incumplimiento de los plazos previstos para la radicación o entrega de la solicitud de pago de cesantías por parte de la Secretaría de Educación territorial al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio. En estos eventos el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio será responsable únicamente del pago de las cesantías.” (Subraya y negrita no hacen parte del texto original)

En principio la Secretaría, señalará que se ciñó al procedimiento enmarcado en los artículos 2,3,4 y 5 del Decreto 2831 del 16 de agosto de 2005 que reglamentó el artículo 56 de la Ley 962 de 2005 indicando que suscribió el acto administrativo previa aprobación por parte del ente pagador. No obstante, el H. Consejo de Estado en sentencia SU 00580 de 18 de julio de 2018 señaló que dicha normatividad tiene una contradicción frente a los términos enmarcados en ley 1071 de 2006 debiéndose aplicar los términos establecidos en la ley y no en el decreto reglamentario:

“(…) En consecuencia, estima la Sala que el Decreto Reglamentario 2831 de 2005 desconoce la jerarquía normativa de la ley, al establecer trámites y términos diferentes a los previstos en ella para el reconocimiento y pago de la cesantía, que como hemos visto, resultan aplicables al sector docente oficial. Por ende, y a pesar de no ser objeto de este proceso (...) la Sala inaplicará para los efectos de unificación jurisprudencial contenida en esta providencia, la mencionada norma reglamentaria (...)”.

IMPROCEDENCIA DE LA INDEXACIÓN DE LA SANCIÓN MORATORIA

La indemnización moratoria de que trata la Ley 244 de 1995, es una multa a cargo del empleador y a favor del empleado, establecida con el fin de resarcir los daños que se causan a este último con el incumplimiento en el pago de la liquidación definitiva del auxilio de cesantía en los términos de la citada Ley.

En ese orden de ideas, esta sanción moratoria por pago extemporáneo de las cesantías, es una penalidad cuyo propósito es procurar que el empleador reconozca y pague de manera oportuna la mencionada prestación, más no mantener el poder adquisitivo de la suma de dinero que la representa y con ella, la capacidad para adquirir bienes y servicios o lo que la ley disponga como su propósito. Desde la óptica del empleado, si bien la sanción moratoria representa una suma de dinero considerable, sucesiva mientras no se produzca el pago de las cesantías; ella ni lo compensa ni lo indemniza por la ocurrencia de la mora del empleador en cumplir con su obligación de dar, puesto que su propósito es procurar el pago oportuno de la prestación social, razón por la cual, no es posible hablar que estamos ante un derecho o una acreencia derivada de la relación de trabajo o de las eventualidades que el empleador ampare en virtud de lo que ordena la ley.

La indexación es una simple actualización de una obligación dineraria con el fin de proteger el poder adquisitivo de los trabajadores debido a los fenómenos inflacionarios, mientras que la sanción moratoria impuesta por la ley 244 de 1995 busca penalizar económicamente a las entidades que incurran en mora.

En tal sentido, al no tratarse de un derecho laboral, sino de una penalidad de carácter económica que sanciona la negligencia del empleador en la gestión administrativa y presupuestal para reconocer y pagar en tiempo la cesantía, no es procedente ordenar su ajuste a valor presente, pues, se trata de valores monetarios que no tienen intención de compensar ninguna contingencia relacionada con el trabajo ni menos remunerarlo.

Según el Consejo de Estado *“para justificar la indexación de la sanción por mora en el pago de las cesantías, no es viable acudir al contenido del último inciso del artículo 187 del CPACA, según el cual, «Las condenas al pago o devolución de una cantidad líquida de dinero se ajustarán tomando como base el índice de precios al consumidor», pues en estricto sentido, la sentencia no reivindica ningún derecho ni obligación insatisfecha, erigiéndose como generadora de un beneficio económico para el demandante cuya única causa fue la demora en el pago de una prestación”*².

Igualmente la Corte Constitucional ha señalado que *“la sanción moratoria impuesta por la ley busca penalizar económicamente a las entidades que incurran en mora, y por ello su monto es en general superior a la indexación. En ese orden de ideas, no resulta razonable que un trabajador que tenga derecho a la sanción moratoria impuesta reclame también la indexación, por cuanto se entiende que esa sanción moratoria no sólo cubre la actualización monetaria sino que incluso es superior a ella”*³.

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 empleado⁴. 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

² 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)

³ Corte Constitucional. Sentencia C-448 de 1996. M.P: Alejandro Martínez Caballero.

⁴ Corte Constitucional. Sentencia C-892 de 2009. M.P: Luis Ernesto Vargas Silva.



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.

PETICIONES

Al tenor de las excepciones anteriormente planteadas, comedidamente solicito a Ud., que previo el trámite correspondiente, se efectúen las siguientes declaraciones y condenas.

PRIMERO. Declarar probadas las excepciones propuestas.

SEGUNDO. En consecuencia, ordenar el Archivo del Expediente.

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.

ANEXOS

- Poder para actuar
- Copia de Escritura pública No. 522 de fecha 28 de marzo de 2019

NOTIFICACIONES

Mi representada recibe notificaciones en la calle 72 No. 10-03, correo electrónico: t_krueda@fiduprevisora.com.co. Y procesosjudicialesfomag@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 J

"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 de l Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier smartphone, por Play Store o por App Store.

