



REPUBLICA DE COLOMBIA  
Rama Judicial

JUZGADO CUARTO DE FAMILIA DE ORALIDAD DE MEDELLIN

SEPS 6 de Julio de dos mil veinte (2020)

AUTO DE SUSTANCIACIÓN  
RADICADO 2019-00381

Para los fines legales pertinentes, agréguese al expediente la respuesta a la demanda (fl. 57-65), que en término oportuno presentó el estudiante de derecho en representación del demandado señor FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA.

De las excepciones de mérito, propuestas por el representante del demandado, se corre traslado a la parte demandante por el término de cinco (05) días para que se pronuncie sobre ella, adjunte y pida las pruebas que pretenda hacer valer, de conformidad al artículo 442 del Código General del Proceso.

Por cuanto se ajusta completamente a lo dispuesto por el artículo 74 del Código General del Proceso, se reconoce personería amplia y suficiente al estudiante de derecho DANIEL ORLANDO TABORDA ZAPATA -con cédula de ciudadanía No. 1.037.629.905, adscrito al consultorio jurídico de la Universidad Autónoma de las Américas, para que represente en este proceso al demandado FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA.

NOTIFÍQUESE

BENIGNO ROBINSON RIOS OCHOA  
JUEZ

3.

|                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUZGADO CUARTO DE FAMILIA DE ORALIDAD DEL<br>CIRCUITO DE MEDELLIN<br>CERTIFICO:<br>QUE LA PRESENTE PROVIDENCIA QUEDA NOTIFICADA<br>POR ESTADOS N°<br>FIJADOS HOY:<br>A LAS 8:00 A.M. Y DESFIJADO EL MISMO DIA A LAS 5:00<br>P.M.<br>JOSÉ DAVID AGUDELO CALLE<br>SECRETARIO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|





Doctor

**BENIGNO ROBINSON RÍOS OCHOA**

Juez Cuarto de Familia de Oralidad de Medellín

Ciudad

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| Referencia: | Contestación de la Demanda   |
| Radicado:   | 05001311000420190038100      |
| Demandante: | MARISELA RIVAS VALDERRAMA    |
| Demandado:  | FABIO ENRIQUE ORTÍZ VALENCIA |

**DANIEL ORLANDO TABORDA ZAPATA**, mayor de edad domiciliado en la ciudad de Medellín-Antioquia, identificado con cédula de ciudadanía N° 1.037.629.905 de Medellín, practicante adscrito al Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho de Fundación Universitaria Autónoma de las Américas, aprobado por el tribunal superior de Medellín mediante resolución N°0186 de 25 de noviembre de 2011, obrando en calidad de apoderado del señor **FABIO ENRIQUE ORTÍZ VALENCIA**, igualmente mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Medellín y quien obra como padre y representante legal de su hija **MARELIN FABIANA ORTIZ RIVAS**; dentro del termino legal y oportuno procedo a descorrer traslado de las excepciones propuestas por el demandado y/o de la contestación de la demanda, por parte del demandado **FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA**, oponiéndome a los hechos y pretensiones que la fundamentan, de la siguiente manera:

#### **FRENTE A LOS HECHOS**

Frente a los hechos no controvertidos en la contestación de la demanda, me permito pronunciar oponiéndome a su refutación de la siguiente manera:

**AL PRIMERO:** SI, es cierto.

**AL SEGUNDO:** SI, es cierto

**AL TERCERO:** No es cierto, el señor **FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA** ha venido cumpliendo debidamente con la cuota alimentaria pactada de mutuo acuerdo según acta de conciliación con numero de radicado 2-24661-12, la cual fue llevada a cabo en la MESA 2 el día 1 de octubre del año 2012 por parte de la COMISARIA DE FAMILIA OCHO DEL BARRIO VILLA HERMOSA, en la cual se llevo al acuerdo de pagar \$100.000 (cien mil pesos) mensuales.





**AL CUARTO:** No es cierto, toda vez que mi poderdante, como lo dejo estipulado tanto en acta de conciliación con numero de radicado 02-0019412-10 a las 2:30 pm del día 3 de mayo del año 2010 en la comisaria de familia comuna ocho, y en acta de conciliación con numero de radicado 2-24661-12, la cual fue llevada a cabo en la MESA 2 el día 1 de octubre del año 2012 por parte de la comisaria de familia ocho del barrio villa hermosa de cumplir a cabalidad todos los acuerdos a los que se llegaron en ambas actas, como se ha venido haciendo hasta el día de presentación del presente documento.

**AL QUINTO:** Es cierto parcialmente, toda vez que como se narra en dicho hecho en la demanda, si bien es cierto que la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA citó al señor ORTIZ el día 03 de mayo del año 2010 a la COMISARIA DE FAMILIA DE LA COMUNA OCHO. Esta fue con el único fin de llegar de forma amigable y de común acuerdo sobre la fijación de una cuota de alimentos, no como consecuencia de abandono hacia su hija.

**AL SEXTO:** A) SI, es cierto

B) SI, es cierto

C) SI, es cierto

D) SI, es cierto

**AL SEPTIMO:** NO es cierto, toda vez que el demandado manifiesta que efectuó, mes a mes, los pagos correspondientes a los valores contenidos en el título ejecutivo.

**AL OCTAVO:** NO es cierto, ya que la señora MARISELA incumplió con la entrega del número de cuenta Bancolombia, toda vez que la misma debió ser entregada a mas tardar el día 25 de junio del año 2010 como se evidencia en el numeral primero del acta de conciliación con numero de radicado 02-0019412-10, por lo que el demandado se ve en la necesidad de buscar alternativas para cumplir con las obligaciones acordadas, lo cual demuestra su interés en contribuir al bienestar de su hija.

**AL NOVENO:** No es cierto, por cuanto el demandado dejo de prestar sus servicios a la empresa TCC desde el día 11 de marzo del año 2019, tal como se evidencia en la certificación de cesación de relación laboral que se anexa.

**AL DECIMO:** Es parcialmente cierto, por cuanto las consignaciones referidas en el hecho fueron producto de un nuevo acuerdo suscrito entre demandante y demandado en el acta de conciliación con numero de radicado 2-24661-12, en el cual se disminuyó a \$100.000 el valor de la cuota alimentaria a pagar. Dicho acuerdo conciliatorio fue llevado a cabo en la MESA 2 el día 1 de octubre del año 2012 por parte de la COMISARIA DE FAMILIA OCHO DEL BARRIO VILLA HERMOSA. Acta que, además, el demandante, convenientemente, omite mencionar en los hechos de la demanda.

Adicionalmente, existen mas pagos efectuados por parte del demandado, de manera que, contrario a lo expuesto por la demandante, además de los valores relacionados en el hecho que aquí se contesta, existen otros pagos realizados en otra empresa que acreditan el cabal cumplimiento de la obligación consignada en el nuevo acuerdo conciliatorio.

**AL DECIMO PRIMERO:** Es parcialmente cierto, por cuanto las consignaciones referidas en el hecho fueron producto de un nuevo acuerdo suscrito entre demandante y demandado en el acta de conciliación con numero de radicado 2-24661-12, la cual fue llevada a cabo en la MESA 2 el día 1 de





octubre del año 2012 por parte de la COMISARIA DE FAMILIA OCHO DEL BARRIO VILLA HERMOSA. Acta que, además, el demandante, convenientemente, omite mencionar en los hechos de la demanda.

Adicionalmente, existen mas pagos efectuados por parte del demandado, de manera que, contrario a lo expuesto por la demandante, además de los valores relacionados en el hecho que aquí se contesta, existen otros pagos realizados en otra empresa (Su Red) que acreditan el cumplimiento de la obligación consignada en el nuevo acuerdo conciliatorio.

#### **FRENTE A LAS PRETENSIONES:**

Me opongo a la prosperidad de la totalidad de las pretensiones del demandante, para tal efecto me permito proponer las siguientes excepciones de fondo.

#### **EXCEPCIONES:**

**PAGO:** El demandado pagó las obligaciones contenidas en el título ejecutivo, esto es, en el acta de conciliación con numero de radicado 02-0019412-10 realizada a las 2:30 pm del día 3 de mayo del año 2010 en la comisaria de familia comuna ocho. De lo anterior, da cuenta el historial de giros enviados a la demandante, por medio de la empresa de giros SU RED y las constancias que la demandante misma allega al expediente, sin embargo, es de anotar que el mencionado documento se encuentra en tramite de ser expedido por la referida empresa, ya que fue solicitado mediante petición el día 17 de febrero del año en curso, día en el que el demandado se notificó personalmente de la providencia que libra mandamiento de pago. Por lo tanto, la respuesta se encuentra aun dentro del termino que la empresa de giros SU RED tiene para la contestación del mismo, y por eso no puede ser aportada en esta contestación. Allí se evidenciará que el demandante cumplió las obligaciones convenidas.

**COBRO DE LO NO DEBIDO, INEXISTENCIA DEL TITULO PARA EJECUTAR PARTE DE LA SUMA COBRADA E INEXIGIBILIDAD DE LA OBLIGACIÓN.** La demandante esta cobrando las sumas que, supuestamente, se adeudan por concepto de alimentos desde el mes de mayo del año 2010 hasta diciembre del año 2018. Si embargo, omite que en el mes de octubre del año 2012 se celebró un acuerdo conciliatorio entre el demandante y demandado que dejó sin efectos jurídicos el título ejecutivo que hoy le sirve de base para este proceso. Así las cosas, las sumas correspondientes a los años 2012 en adelante, no pueden exigirse y menos ejecutarse por medio del título ejecutivo que se aporta a este litigio.





**NOVACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE LAS OBLIGACIONES PLASMADAS EN EL TITULO**

**EJECUTIVO:** Las obligaciones contenidas en el acta de conciliación del año 2010, fueron extinguidas por la suscripción del nuevo acuerdo conciliatorio fechado en el año 2012, donde se acordaron nuevas obligaciones tendientes a garantizar la subsistencia de la niña, ya que sería ilógico que se llegara al acuerdo al que se llegó, conservando las obligaciones y condiciones del anterior, a este respecto, debe tenerse en cuenta que ese no es el espíritu de la naturaleza jurídica de los acuerdos conciliatorios.

**TEMERIDAD Y MALA FE:** El demandante pretende ejecutar, a sabiendas, un título ejecutivo que dejó de producir efectos jurídicos desde el mes de octubre del año 2012, toda vez que, a partir de allí, y a raíz del nuevo acuerdo conciliatorio, es este el que esta llamado a ser cumplido, y, si es del caso, ejecutado. Tan es así, que el demandante lo menciona dentro de la demanda, en el acápite de pruebas, sin mencionarlo en los hechos de la misma.

**BUENA FE EN EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN:** Por cuanto el demandado, aun ante el incumplimiento de la obligación de la demandante, de aportar el numero de cuenta bancaria para que le fuera depositado el valor de las cuotas mensuales a pagar, buscó siempre la manera de cumplir con estas en aras de garantizar el bienestar y la subsistencia de su hija, y es así como llevó a cabo los pagos por medio de distintas empresas de giros, tal y como se evidencia en el documento que se aportará, una vez sea proporcionado por estas.

**PRUEBAS**

Señor juez, solicito respetuosamente, se tengan como pruebas los siguientes documentos.

- 1. Acta de conciliación con número de radicado 02-0019412-10 (2010)
- 2. Acta de conciliación con número de radicado 2-24661-12 (2012)
- 3. Certificación de cesación de relación laboral con la empresa TCC
- 4. Solicitud de historial con la empresa de giros SU RED con numero de radicado 0004907-0000259-20200217.

De la misma manera, solicito se decreten las siguientes pruebas

- 1. Historial de giros enviados a MARISELA RIVAS VALDERRAMA por parte del señor ORTIZ. El cual acreditara los pagos realizados por concepto de las obligaciones contraídas. (Como se dijo en líneas anteriores, este documento no pudo ser aportado en esta contestación por encontrarse en tramite de expedición por parte de la empresa correspondiente.)

**ANEXOS**

- 1. Poder concedido a Daniel Orlando Taborda Zapata
- 2. Copia documento de identidad del apoderado
- 3. Carta de idoneidad expedido por la dirección del consultorio jurídico de la Facultad de derecho de La Fundación Universitaria Autónoma de las Américas
- 4. Contestación de la demanda en medio digital CD





5. Copia de la contestación de la demanda para el juzgado
6. Copia de la contestación de la demanda para el archivo

### NOTIFICACIÓN

Para efectos de recibir notificaciones, me permito relacionar, a continuación, los siguientes datos.

Demandado:

Dirección: Carrera 57 eb 22b 84 apartamento 301, Medellín

[Fabiortiz1979@gmail.com](mailto:Fabiortiz1979@gmail.com)

Celular: 3137745409

Apoderado:

Consultorio Jurídico Fundación Universitaria Autónoma de las Américas.

Calle 34 A N° 76 – 35 Laureles – Medellín

Teléfono: 411 48 48 EXT. 1516

[consultoriojuridico@uam.edu.co](mailto:consultoriojuridico@uam.edu.co)

Atentamente,

  
**DANIEL ORLANDO TABORDA ZAPATA**

C.C. 1.037.629.905 de Envigado - Antioquia

Adscrito al Consultorio Jurídico

Facultad de Derecho

Fundación Universitaria Autónoma de las Américas





Alcaldía de Medellín  
Secretaría de Gobierno

MUNICIPIO DE MEDELLIN  
SECRETARIA DE GOBIERNO MUNICIPAL  
SUBSECRETARIA DE APOYO A LA JUSTICIA  
COMISARIA DE FAMILIA COMUNA OCHO

Medellín, 3 de Mayo de 2010

RADICADO NO. 02-0019412-10 2:30 P.M.

ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACION ADMINISTRATIVA EN MATERIA DE CUOTA ALIMENTARIA Y VISITAS . LEY 640 DEL 2001.

COMISARIA DE FAMILIA DE LA COMUNA OCHO, Medellín, 8 de Junio del año dos mil DIEZ. Siendo las 2:30 p.m. Se celebra audiencia en materia de cuota alimentaria y visitas a favor de MARELIN FABIANA ORTIZ RIVAS DE 4 MESES DE EDAD, hija de FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA identificado con cedula de ciudadanía N 11.809.562 de Quibdo (Ant) presento la cedula de ciudadanía, hijo de Ana de Fabio, edad 30 años estado civil union libre, ocupación empleado, residente en la calle 57 C 19ª 95 barrio Enciso Teléfono 2543101 y de la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA identificadó con cedula de ciudadanía numero 1.017.146.022 de Medellin (Ant), natural de Medellin (Ant) presento la cedula, edad 23 años, hijo de Lilia y Orlando, estado civil soltera, residente en la carrera 25 N 56 B 30 Barrio El Pinal Teléfono 2938804 ocupación desempleada, la comisaria de familia de la comuna ocho en uso de sus facultades legales la ley 640 del 2001, instituida en audiencia pública a través de la abogada conciliadora asignada, se ilustra a los presentes sobre la naturaleza de la diligencia y las bondades de la conciliación para dirimir y precaver conflictos presentes y futuros, y sobre las obligaciones alimentarias que da el derecho al parentesco, las bondades de la conciliación. Especialmente el contenido de la ley 640 del 2001.

Se le concede el uso de la palabra a las partes:

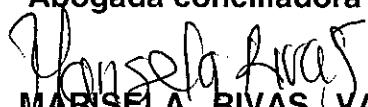
1. Con relación a la cuota alimentaria el FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA manifiesta " yo puedo darle a la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA, CIENTO OCHENTA MIL PESOS (\$180.000) mensuales, los días 2 de cada mes, se los consigno en la cuenta de Bancolombiá de la señora MARISELA de la cual me dará el numero a mas tardar 25 de junio de 2010 con lo anterior cubre gastos de alimentación, vivienda y servicios públicos, comenzando a partir del 2 de Julio de 2010"
2. Con relación al vestuario el señor FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA manifiesta "le puedo dar dos vestido completo (camisa, pantalón, zapatos, medias y ropa interior) en el año, en Junio 30 y Diciembre 20, empezado a partir del 30 de Junio de 2010, por valor de CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000) cada vestido, yo le consigno el dinero a la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA"
3. Con relación a la salud, la menor esta afiliada a Sura, gastos adicionales (hospitalizaciones, medicamentos o tratamientos que no cubra el pos) el señor FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA asumirá el 50% de los gastos y la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA asumirá el otro 50% de los gastos Lo anterior se hará exigible al momento de su presentación.
4. Con relación al subsidio familiar el señor FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA se compromete a entregárselo a la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA cada mes, inmediatamente el señor FABIO lo reciba.

5. Con relación a las prestaciones sociales (cesantías intereses a las cesantías) el señor FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA puede darle el 10% de cada prestación social.
6. Con relación a las visitas las partes acuerdan que el señor FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA puede ver a su hija los días Sábados en casa de la señora MARISELA RIVAS VALDERRAMA de 5:30 p.m. a 7:00pm, empezando a partir del 12 de Junio de 2010.
7. las partes aceptan el presente acuerdo y se comprometen a cumplirlo.

**Las presentes diligencias se hacen efectivas partir de la fecha. Y la cuota se incrementara en el mismo porcentaje que el gobierno nacional decreta o la empresa donde labore. Ante el incumplimiento de este acuerdo deberán acudir a la jurisdicción de familia para el respectivo proceso ejecutivo, lo cual puede hacer directamente a través de apoderado o bien a través del centro zonal integral Comuna 8 ubicado en la carrera 39 N 50 68. No siendo otro el objeto de la presente diligencia se da por terminada y se firma por los que en ella intervinieron.**

**Esta es primera copia tomada del original que reposa en el Despacho y presta mérito ejecutivo de acuerdo con lo señalado en el artículo 115 del C.P.C**

  
**NATALIA ANDREA FRANCO B**  
Abogada conciliadora

  
**MARISELA RIVAS VALDERRAMA**  
SOLICITADO NOTIFICADO

  
**FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA**  
SOLICITADO NOTIFICADO



**Alcaldía de Medellín**  
**SECRETARÍA DE GOBIERNO**  
*Subsecretaría de Apoyo a la Justicia*  
**COMISARIA DE FAMILIA OCHO VILLA HERMOSA**  
Calle 65 No. 40-20 Teléfono 2924322 – 2546061

**RADICADO: 2-24661-12 MESA 2**

**HORA: 9.00A.M.**

**ACTA DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN POR: ALIMENTOS**

Medellín, octubre 1 de 2012 \_ Siendo el día y hora señalados para la práctica de la presente diligencia en favor de **MARLYN FABIANA ORTIZ RIVAS** de 2 años de edad, se hacen presentes, el solicitante **FABIO ORTIZ VALENCIA**, identificado con la cedula de ciudadanía 11809562, natural de Quibdó (Chocó), hijo de ANA FRANCISCA y de FABIO, con 33 años de edad, estado civil soltero, grado de instrucción técnica, ocupación estibador en TCC, residente en calle 57 C No. 24BB-30, teléfono 2169046, y la solicitada **MARISELLA RIVERAS VALDERRAMA**, hija de Orlando y Lilian, identificada con la cedula de ciudadanía 1.017.146.022 de Medellín, natural de Medellín, estado civil soltera, residente en la carrera 25 No. 56B- 30 barrio el Pinal, teléfono 2938804, ocupación empleada de Mac Pollo

Constituido el Despacho en Audiencia pública, a través de abogada conciliadora asignada, se ilustra a los presentes sobre la naturaleza de la diligencia y las bondades de la conciliación para dirimir y precaver conflictos presentes y futuros. Especialmente se orienta sobre el contenido de la Ley 640/01 y la Ley 1098/2006 de Infancia y Adolescencia. Una vez instalada la audiencia se ilustra a los intervinientes sobre las obligaciones alimentarias, derivadas del parentesco, de los diversos componentes que el derecho alimentario comporta y las consecuencias civiles y penales que se derivan de el incumplimiento, se les insta a encontrar fórmulas de advenimiento y entendimiento en beneficio propio y de con relación a **ALIMENTOS**

El despacho le concede el uso de la palabra al solicitante.

El despacho le concede el uso de la palabra al señor **FABIO ORTIZ** quien manifiesta: yo puedo darle una cuota de cien mil pesos mensuales a favor de la niña, la mama ahora esta trabajando y yo quiero rebajar la cuota de doscientos mil pesos mensuales, porque yo tengo otra niña **BRILLID FABIANY** de nueve años, yo devengo un millón de pesos sin deducciones y tengo que pagar arriendo."

Se le concede el uso de la palabra a la señora **MARISELLA RIVAS** y manifiesta: " que estoy de acuerdo."

Llegan las partes al siguiente acuerdo referente a la cuota alimentaria de **MARELYN FABIANA ORTIZ RIVAS** el señor **FABIO ORTIZ VALENCIA**, se compromete a aportar \$ 100.000 (cien mil pesos) mensuales, los días dieciséis de cada mes en forma personal a la señora **MARISELLA RIVAS** y ella le entregara un recibo o los consignara en la cuenta de ahorros de Bancolombia que ella le informara, asume el costo del cincuenta por ciento de los gastos por medicamentos y atención en salud que no estén cubiertos por el POS, así mismo el cincuenta por ciento de los gastos de Educación, útiles escolares y uniformes que llegue a requerir la niña, así mismo le suministrara dos vestidos al año por valor de cien mil pesos (\$100.000) cada uno. Así mismo le entregará a la señora **MARISELLA RIVAS** el valor del subsidio familiar que recibe por niña, cada mes.

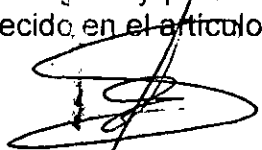
Referente a la salud, actualmente esta afiliada MARELYN FABIANA ORTIZ RIVAS como beneficiaria a la EPS SURA

La Comisaría de Familia al considerar que dicho acuerdo se fundamenta en la Constitución política de Colombia y que deriva beneficios para MARLYN FABIANA ORTIZ RIVAS a favor del cual se realizó, se dispone a avalar el presente acuerdo. Este acuerdo empieza a regir a partir de la fecha. Esta cuota de alimentos se incrementará cada año de acuerdo al aumento del salario mínimo legal que hace el gobierno en el mes de enero de cada año.

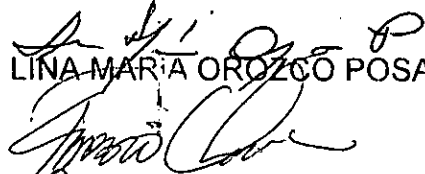
Se expide copia para cada uno de los participantes en este acuerdo y se dejará la original para que repose en el expediente. No siendo otro el motivo de la presente se termina y se firma en constancia de los que en ella intervinieron.

La presente es primera copia tomada del original y presta mérito ejecutivo ante los señores Jueces de Familia de acuerdo a lo establecido en el artículo 115 del C.P.C.

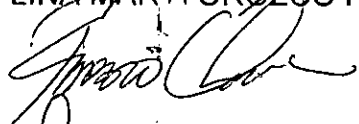
EL COMISARIO,

  
Dr. ELKIN LONDOÑO SERNA

LA CONCILIADORA,

  
LINA MARIA OROZCO POSADA

LOS INTERVINIENTES

  
FABIO ORTIZ VALENCIA

  
MARISELLA RIVERAS VALDERRAMA



—Cumple—

## CERTIFICACIÓN DE CESACIÓN DE RELACIÓN LABORAL

Por medio de la presente nos permitimos certificar que el(la) señor(a), FABIO ENRIQUE ORTIZ VALENCIA, identificado(a) con cédula de ciudadanía 11809562, estuvo vinculado con nuestra compañía bajo las siguientes condiciones:

|                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Tipo de contrato:                   | Término Fijo                      |
| Fecha de inicio:                    | 16 de Abril de 2005               |
| Fecha de terminación:               | 11 de Marzo de 2019               |
| Motivo de Terminación del contrato: | Decisión unilateral del empleador |
| Último Salario Devengado:           | \$1203360                         |

La presente certificación, se expide en cumplimiento de lo señalado en el artículo 10 de la Ley 1636 de 2013, y en el Decreto 2852 de 2013 artículo 46.

Atentamente,

  
**NATALIA ALDANA RESTREPO**  
Coordinadora Gestión Personas.





65

|                                                                                                                                                                    |                                                        |         |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------|--------------|
|   | SGC                                                    | Código  | G-FR-SAC-003 |
|                                                                                                                                                                    | FORMATO                                                | Versión | 4            |
|                                                                                                                                                                    | PQR'S Y/O SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN DE LOS USUARIOS |         | Fecha        |

|        |            |       |  |                     |  |
|--------|------------|-------|--|---------------------|--|
| Fecha: | 17-02-2020 | Hora: |  | Número de Radicado: |  |
|--------|------------|-------|--|---------------------|--|

|                                                                              |            |                                     |                                                |                     |                                     |                            |                          |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| TIPO DE PQR'S Y/O SOLICITUD                                                  |            |                                     |                                                |                     |                                     |                            |                          |
| Tipo de Solicitud<br>(Marque con una X)                                      | Petición   | <input checked="" type="checkbox"/> | Tipo de Producto o Servicio (Marque con una X) | Giros               | <input checked="" type="checkbox"/> | Recurso de Reposición      | <input type="checkbox"/> |
|                                                                              | Queja      | <input type="checkbox"/>            |                                                | Recaudos            | <input type="checkbox"/>            | Recurso de Apelación       | <input type="checkbox"/> |
|                                                                              | Reclamo    | <input type="checkbox"/>            |                                                | Pagos               | <input type="checkbox"/>            | Solicitud de Indemnización | <input type="checkbox"/> |
|                                                                              | Sugerencia | <input type="checkbox"/>            |                                                | Otros               | <input type="checkbox"/>            | Cubi?                      |                          |
| Nota: Si su PQR'S es relacionada con el servicio de Giros por favor indique: |            | Fecha de envío Giro:                |                                                | Fecha de Pago Giro: |                                     | # PIN                      |                          |



0004907-0000259-20200217

|                                      |  |                           |                                     |    |                          |                                 |     |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------------|----|--------------------------|---------------------------------|-----|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| INFORMACIÓN DEL USUARIO              |  |                           |                                     |    |                          |                                 |     |                          |                          |                          |                          |                          |
| Nombres y Apellidos Completos:       |  | FABIO ORTIZ VALENCIA      |                                     |    |                          |                                 |     |                          |                          |                          |                          |                          |
| Tipo de Documento de Identificación: |  | cc                        | <input checked="" type="checkbox"/> | ti | <input type="checkbox"/> | Expedida en:                    | cc: | <input type="checkbox"/> | ced:                     | <input type="checkbox"/> | Pasaporte:               | <input type="checkbox"/> |
| Relacione el número                  |  | 11809562                  |                                     |    |                          | Marque con una (X) si usted es: |     | Remitente:               | <input type="checkbox"/> | Destinatario:            | <input type="checkbox"/> |                          |
| Teléfono Fijo:                       |  | 3145850788-3137743409     |                                     |    |                          | E-mail:                         |     | FABIOORTIZ1979@GMAIL.COM |                          |                          |                          |                          |
| Dirección:                           |  | CL/ 57 EB #22B-84 apt 301 |                                     |    |                          | Departamento:                   |     | ANT.                     |                          |                          |                          |                          |
|                                      |  |                           |                                     |    |                          | Ciudad:                         |     | MEDELLIN                 |                          |                          |                          |                          |

|                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PRESENTADA                                                                                                                                |  |
| Describa brevemente (Hechos concretos) la situación presentada o la solicitud a realizar (hechos concretos, incluya documentación o anexos que considere relevantes): |  |
| SOLICITO HISTORIAL DE GIRO ENVIADO A MARSELA RIVAS VALDEMANA CON NUMERO DE CC 1017146022 DESDE 2009 HASTA EL PRESENTE ATO.                                            |  |

|                              |                                                                                       |                    |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Grupo Reditos                |  | Nit. 900.081 559-6 |
| RECEPCIÓN                    |                                                                                       |                    |
| Hora: 17 FEB 2020            |                                                                                       |                    |
| Nombre: FABIO ORTIZ VALENCIA |                                                                                       |                    |
| C.C.:                        |                                                                                       |                    |
| Cargo:                       |                                                                                       |                    |
| Fecha de Recibido:           |                                                                                       |                    |

|                                      |                                                                                      |                         |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Firma usuario que presenta la PQR'S: | Muestra (Índice derecho):                                                            | Nombre de quien Recibe: |
| FABIO ORTIZ VALENCIA                 |  | C.C.:                   |
| No. de Identificación:               |                                                                                      | Cargo:                  |
| 11809562                             |                                                                                      | Fecha de Recibido:      |

**IMPORTANTE:**

\* Estimado Usuario: Mediante el diligenciamiento del presente formato de PQR'S, usted autoriza única y expresamente a Matrix Giros y Servicios S.A.S., ha realizar el envío de las notificaciones y/o respuestas sobre el caso de la referencia por medio del correo electrónico o Dirección de domicilio aquí registrados.

\* Matrix Giros y Servicios S.A.S., realizará las validaciones pertinentes sobre su PQR'S y le notificará si la misma es admitida para trámite o por el contrario carece de información para la solución de la misma.

Con el diligenciamiento del presente formulario autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con el aviso de privacidad visible en el punto de atención al usuario y la política de tratamiento de datos personales expuesta en la página web [www.sured.com.co](http://www.sured.com.co).

**CONCEPTOS**

Si usted desea realizar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, solicitudes de indemnización y demás, con ocasión a la prestación del servicio y/o solicitudes, por favor diligencie la siguiente información y recuerde que todas sus inquietudes serán atendidas, en forma oportuna, conforme a lo establecido por la Resolución 3038 de 2011. \* Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

De acuerdo con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1369 de 2009, Circular Única de la SIC y la Resolución 3038 de 2011 de la CRC y 9985 de 2012 de la CRC, compiladas por la resolución 5050 de 2016 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

\* Radicado: Espacio único de diligenciamiento por parte de la compañía.

PQR: Siglas que significan petición, queja y/o reclamo. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR en cualquier momento. Los operadores deberán resolver la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Esté término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.

Petición: Solicitud verbal o escrita que se dirige a una compañía, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servicios prestados por redes colaboradoras de MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., redes aliadas o una manifestación de inconformidad que requiere una respuesta.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción del usuario, puesta en conocimiento de los colaboradores de MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., relacionada con la afectación negativa de un giro postal, en la que hay dinero de por medio y que requiere de un trámite interno por parte de las organizaciones anteriormente mencionadas.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la compañía.

Recurso de Reposición: Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión.

Recurso de Apelación: En caso de que la respuesta del operador o el recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva dicho recurso.

\* Solicitud de indemnización por pérdida: Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales. Las solicitudes de indemnización deberán ser presentadas por el destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos normativamente.

