

SUSTANCIACIÓN No. 003

JUZGADO SEGUNDO PROMISCO DE FAMILIA

Guadalajara de Buga Valle, seis (6) de enero de dos mil veintiuno (2021).

El apoderado de la parte demandante dentro del presente proceso de J.V. de Nombramiento de Guardador, promovido por la señora CLAUDIA PATRICIA MURCIA RUIZ, solicita se requiera al FOMAG, a fin de que cumpla con lo ordenado en auto 446 del 29 de octubre del año 2020 y comunicado en oficio No. 929 del 27 de noviembre del 2020; así mismo el día 16 de diciembre del año 2020, FIDUPREVISORA allega respuesta a solicitud radicada bajo el No. 20201073715651, por lo tanto no se atenderá la solicitud del togado y se colocará en conocimiento de las partes la respuesta aportada por el apoderado.

Por lo anterior, el juzgado Segundo Promiscuo de Familia de Buga,

RESUELVE:

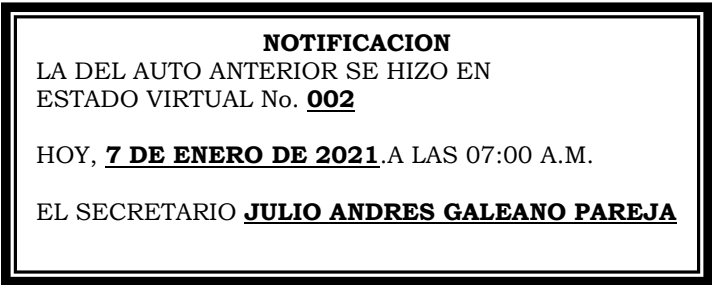
1.- PONER en conocimiento de las partes dentro del presente proceso, el oficio radicado No. 20201073715651, allegado a este despacho judicial el día 16 de diciembre del año 2020, para los fines pertinentes.

NOTIFIQUESE

El Juez,

HUGO NARANJO TOBON

mjg



Firmado Por:

HUGO NARANJO TOBON
JUEZ CIRCUITO

JUZGADO 002 PROMISCO DE FAMILIA BUGA

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **4a960f0713c114d8c72ce2fa9fd3cac4541b6aa01b9865b01e89b05c5368094**

Documento generado en 06/01/2021 02:33:58 p.m.

Respuesta al radicado 20200323384602 de FIDUPREVISORA

OrfeoFIDUPREVISORA S.A <servicioalcliente@fiduprevisora.com.co>

Mar 15/12/2020 19:21

Para: Juzgado 02 Promiscuo Familia Circuito - Valle Del Cauca - Guadalajara De Buga <j02fcbuga@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 1 archivos adjuntos (138 KB)

20201073715651.pdf;

FIDUPREVISORA le informa que se ha dado respuesta a su solicitud No. 20200323384602 mediante el oficio de salida No. 20201073715651, el cual también puede ser consultado en el portal Web de FIDUPREVISORA.

Si no puede visualizar el correo, o los archivos adjuntos, puede consultarlos también en la siguiente dirección:

<https://www.fiduprevisora.com.co>

FIDUPREVISORA S.A.

{fiduprevisora}



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20201073715651**
Fecha: **15/12/2020**

Señor (a)
JUZGADO SEGUNDO PROMISCO DE FAMILIA - BUGA No Registra No Registra
j02fcbuga@cendoj.ramajudicial.gov.co
BUGA- VALLE DEL CAUCA

RADICADO: 20200323384602
ASUNTO: RESPUESTA DE SOLICITUD

Respetado(a) señor(a),

En atención a su petición radicada ante FIDUPREVISORA S.A., en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio - FOMAG, nos permitimos informar lo siguiente:

De conformidad con lo previsto en el Artículo 14. De la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición". Establece los términos para resolver los derechos de petición en el siguiente sentido:

(...) "Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto." (...)

Ahora bien, debido a la emergencia sanitaria en el mes de marzo del 2020 el Gobierno Nacional expidió el decreto 457 de 22 de marzo del 2020 por medio del cual "se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19" y con él entra en vigencia el Decreto Ley 491 de 2020, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición modificando los tiempos de respuesta estableciendo lo siguiente:

(...) "ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

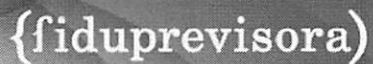
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción." (...)

...a partir de la expedición de la mencionada norma y mientras persista la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se deberán atender los términos previstos en el artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020 para la atención de los derechos de petición..."

En este orden de ideas y atendiendo las disposiciones del Gobierno Nacional, las solicitudes se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción; las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los 20 días siguientes a su recepción; sin embargo, se presentaron situaciones de carácter técnico, contractual y jurídico que afectaron el flujo normal del proceso, tal como se describe a continuación:



a) Alto volumen de solicitudes

Debido a la emergencia Sanitaria decretada el 17 de marzo de 2020 el Fiduprevisora S.A en calidad de administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FOMAG ha recibido un alto volumen de peticiones, las cuales están enfocadas a la información de los usuarios tanto de reconocimiento de prestaciones como de consulta general.

En consecuencia a esta contingencia, nos encontramos ante la imposibilidad de atender su petición dentro de los términos establecidos y por lo tanto, sujetos al artículo 5 del citado Decreto Legislativo se reiteró la disposición contenida en el parágrafo del artículo 14 del Decreto 1755 de 2015, encargado de regular el derecho de petición, el cual indica que; cuando no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar dicha situación al peticionario, indicando además el plazo razonable en el que se resolverá la petición.

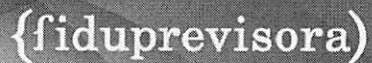
Por lo anterior, teniendo en cuenta los motivos anteriormente expuestos, nos permitimos informarle que su solicitud será resuelta dentro de un plazo razonable a la expedición de la presente comunicación.

b) Plan de acción implementado

En la actualidad y una vez resueltos los inconvenientes mencionados, el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, estableció y puso en marcha un plan de acción para gestionar de manera gradual y en orden cronológico las respuestas de solicitudes con el fin de priorizar las respuestas elevadas por nuestros consumidores financieros; razón por la cual toda petición o solicitud relacionada será realizada de acuerdo con el plan de acción definido por la entidad, en consideración a la fecha en la cual fue recibida la Solicitud en la entidad fiduciaria.

Es preciso indicar que Fiduprevisora S.A. está comprometida en el mejoramiento continuo para la satisfacción de nuestros usuarios por lo tanto se han tomado las siguientes medidas:

1. Se han realizado publicaciones constantes en la página web de FOMAG y Fiduprevisora, APP FOMAG móvil y redes sociales de los pagos y reprogramación de los mismos, información e interés para evitar el traslado de usuarios a las oficinas ubicadas a nivel nacional.



2. Se habilitaron nuestras líneas de atención telefónica a los siguientes números: En Bogotá (1) 7562444, línea gratuita a nivel nacional 01 8000 180510.

3. Para temas relacionados con certificaciones hemos habilitado el canal de atención a través de WhatsApp en la línea 3006930880 en donde podrá solicitar el certificado requerido de manera ágil e inmediata.

4. Se enviaron mensajes de texto efectivos a usuarios, en donde les indicamos los pagos de prestación.

Con el objetivo de tener bases de datos actualizadas que ayuden a Fiduprevisora S.A. a prestar un mejor servicio, lo invitamos a actualizar sus datos a través del formulario que encontrarán en las páginas web www.fiduprevisora.com.co y www.fomag.gov.co. En la siguiente sección:

[https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=uJKpT6utl0CD7yLs4zOqLRPoyrTgwPxHgDlFhQY1QklUN1lTOTQzWFkxU1FRWTILSE1HRzAwUFk1QS4u)

[id=uJKpT6utl0CD7yLs4zOqLRPoyrTgwPxHgDlFhQY1QklUN1lTOTQzWFkxU1FRWTILSE1HRzAwUFk1QS4u](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=uJKpT6utl0CD7yLs4zOqLRPoyrTgwPxHgDlFhQY1QklUN1lTOTQzWFkxU1FRWTILSE1HRzAwUFk1QS4u)

Al efectuar este procedimiento, tendrá los siguientes beneficios:

-Recibirá notificación de los pagos efectuados por Fiduprevisora S.A., a través de mensajes de texto y correo electrónico.

- Recibirá información de su interés, relacionada con temas de Prestación de Servicios de Salud, Prestaciones Sociales y demás información relevante.

- Recibirá información sobre apertura de oficinas, horarios y demás servicios prestados por los diferentes canales de atención.

- Recibirá los certificados de su interés mes a mes.

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

{fiduprevisora}

Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio - FOMAG - no tiene competencia para expedirlo, por ser una entidad financiera que se rige por la normatividad del derecho privado.

Cordialmente;

Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones
Fiduprevisora S.A.



"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 decorresponsalia 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.

VIGILADO
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Banco de la República

Bogotá D.C Calle 72 No 10-30 | PBX (57 - 1) 594 5111 | Barranquilla (+575) 356 2733
| Cali (+572) 667 7680 | Cartagena (+575) 660 1796 | Montería (+574) 789 0739
Manizales (+576) 885 8015 | Medellín (+574) 366 4559 | Popayán (+572) 8320909
Riohacha (57 - 5 729-2466)

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148-5
Quejas, Reclamos y Sugerencias: 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co

MINHACIENDA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN