

RAD_S

Al contestar por favor cite:

Radicado No.: ***RAD_S***

Fecha: ***F_RAD_S***

SEÑORES

JUZGADO DIECINUEVE ADMINISTRATIVO DE CALI

CALI - VALLE DEL CAUCA

of02admcali@cendoj.ramajudicial.gov.co

abogada1lopezquinteroarmenia@gmail.com

E.

S.

D.

Proceso:	NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO
Demandante:	ALEIDA JARAMILLO ABADIA
Demandado:	NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO
Radicado:	76001333301920210008800
ASUNTO	RECURSO DE REPOSICION Y EN TODO CASO APELACION CONTRA AUTO QUE IMPRUEBA ACUERDO CONCILIATORIO

EDID PAOLA ORDUZ TRUJILLO, mayor y vecina de la ciudad de Bogotá, identificada como aparece al pie de mi firma en calidad de apoderada sustituta única y exclusivamente para esta actuación del Doctor **LUIS ALFREDO SANABRIA RIOS**, identificado con cédula de ciudadanía No. 80.211.391 y tarjeta profesional No. 250.292 del C.S.J. actuando como apoderado general de la **NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL – FOMAG**, tal y como consta en la escritura pública No. 480 del 3 de mayo de 2019 por el Doctor LUIS GUSTAVO FIERRO MAYA, en su calidad de delegado de la Ministra de Educación Nacional conforme a la Resolución No. 002029 del 4 de marzo de 2019, para la defensa judicial de la Nación – Ministerio de Educación Nacional Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 489 de 1998 y demás normas concordantes, por medio del presente escrito, encontrándome dentro del término legal procedo a presentar RECURSO DE REPOSICION CONTRA EL AUTO QUE IMPRUEBA EL ACUERDO CONCILIATORIO dentro del presente asunto, conforme a las siguientes consideraciones:

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



Se considera procedente el recurso de reposición y apelación teniendo en cuenta lo siguiente:

El artículo 73 de la Ley 446 de 1998, incorporado al Decreto 1818 de 1998, artículo 60, dispone:

"(...) La autoridad judicial improbará el acuerdo conciliatorio cuando no se hayan presentado las pruebas necesarias para ello, sea violatorio de la ley o resulte lesivo para el patrimonio público".

En efecto la aprobación del acuerdo conciliatorio, resulta procedente cuando: i) se hayan presentado las pruebas necesarias que sirvan de fundamento al acuerdo; ii) que el acuerdo no sea violatorio de la ley y; iii) que no resulte lesivo para el patrimonio público.

Además de lo dicho, en un acuerdo conciliatorio deben tenerse en cuenta las normas que el caso involucra y los criterios jurisprudenciales que se han aplicado en los casos concretos. Orientaciones que en tal sentido han dado las entidades públicas a sus funcionarios con el objeto de lograr que se cumplan los objetivos de las normas sobre descongestión de los despachos judiciales, sin perjudicar los intereses de las mismas.

Frente al punto anterior se considera que fueron allegadas las pruebas que sirvieron de fundamentos para el acuerdo, se considera que no infringe la Ley, sino que por el contrario, se utiliza este mecanismo de solución de conflictos a fin de evitar un juicio y ser una carga más para la administración de Justicia, y además ambas partes están dispuestas a conciliar, por lo que debe de prevalecer el derecho sustancial más que los requisitos de fondo y forma, ya que estos últimos no afectan el resultado.

Con relación a la improbación del acuerdo conciliatorio realizado por el Despacho se tienen dos puntos importantes:

1. *"...se calculó una indemnización moratoria sin tener en cuenta un valor cierto sobre el salario básico, el cual es un monto definitorio, más aun cuando la sentencia de unificación C.P.: Sandra Lisset Ibarra Vélez, dieciocho (18) de julio de dos mil dieciocho (2018), radicación número: 73001-23-33-000-2014-00580- 01(4961-15) CE-SUJ2-012-18, Actor: Jorge Luis Ospina Cardona, Demandado: Ministerio de Educación Nacional, Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y Departamento del Tolima, se precisa:..."*

Al respecto me permito aclarar al Despacho que la asignación básica que se tuvo en cuenta el Comité de Conciliación para liquidar la sanción mora, es la fijada por el Decreto 317 de 2018 *(Por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del Estado en los niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el Decreto Ley 2277 de 1979, y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo estatal)*.

Artículo 1. Asignación básica mensual. A partir del 1 de enero de 2018, la asignación básica mensual máxima de los distintos grados del Escalafón Nacional Docente correspondientes a los empleos docentes y directivos docentes al servicio del Estado que se rigen por el Decreto Ley 2277 de 1979, será la siguiente: (...)

Dentro del que se especifica que los docentes pertenecientes al Grado del Escalafón Nacional Docente 14, tendrán una asignación básica mensual de \$ 3.641.927, para el año 2018, año en que se causó la mora.

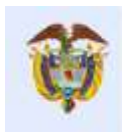
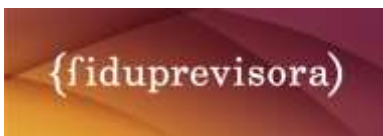
Grado Escalafón	Asignación Básica Mensual
8	1.753.425
9	1.942.430
10	2.126.818
11	2.428.528
12	2.888.878
13	3.197.767
14	3.641.927

2. Sumado a lo mencionado, no entiende el Despacho cual fue el fundamento jurídico para que la Entidad le hubiere consignado por vía administrativa \$ 9.146.641 a la accionante y luego se pretenda descontarlo de la sanción moratoria aquí estudiada.

No existe en la actuación acto administrativo que respalde dicho pago...

Con relación a esta apreciación, me permito allegar certificación de pago parcial de la sanción moratoria, en donde consta el valor y la fecha en la que se realizó dicho pago.

Pago que fue puesto a disposición el día 28 de diciembre de 2020. Y reconocido por la apoderada de la docente dentro del escrito de solicitud de conciliación y a su vez, en la audiencia de conciliación ante la Procuraduría. (se anexa documento firmado



La educación
es de todos

Mineducación

por la docente y la apoderada donde consta el pago realizado por la Entidad que represento, así mismo, copia simple del recibo del banco BBVA en el que se evidencia la fecha y el valor pagado a la señora Aleida Jaramillo Abadía.

Por lo anterior considera la suscrita que el Despacho no puede desconocer el pago realizado por la Entidad, que existe suficiente prueba documental, que da certeza de que la conciliación prejudicial se llevó a cabo a la luz de la normatividad vigente.

Respecto del trámite que debe surtir se con posterioridad a la elaboración del acuerdo conciliatorio, el artículo 24 de la ley 640 de 2001, dispone:

"Las actas que contengan conciliaciones extrajudiciales en materia contencioso administrativo se remitirán a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a su celebración, al juez o corporación que fuere competente para conocer de la acción judicial respectiva, a efecto de que imparta su aprobación o improbación.

El auto aprobatorio no será consultable."

Así mismo, el artículo 2.2.4.3.1.1.12 del citado decreto 1069 de 2015, expresa:

"Aprobación judicial. El agente del Ministerio Público remitirá, dentro de los tres (3) días siguientes a la celebración de la correspondiente audiencia, el acta de conciliación, junto con el respectivo expediente al juez o corporación competente para su aprobación."

Teniendo en cuenta las citadas normas, corresponde al Juez Administrativo o Tribunal Administrativo la aprobación del acuerdo conciliatorio (sea parcial o total) al que se llegó ante el Procurador Judicial Delegado.

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65 A de la ley 23 de 1991, modificado por el artículo 73 de la ley 446 de 1998 y, cuyo parágrafo fue derogado por el artículo 49 de la ley 640 de 2001, para la aprobación del acuerdo conciliatorio se requiere la concurrencia de los siguientes presupuestos⁴:

1. Que no haya caducado la acción: Este requisito se refiere a la solicitud oportuna, al afirmarse, que si no se puede reclamar judicialmente un derecho tampoco se puede acudir a un método alternativo de administración de justicia, como lo es la conciliación.

2. Que las entidades y los particulares que concilian estén debidamente representadas. A la audiencia de conciliación en materia contencioso administrativa debe concurrir por conducto de apoderado. Razón por la cual, es menester que quien otorga poder al apoderado para acudir a la diligencia y además concurrir, si lo desea, debe ser el representante de la entidad quien es el que posee la facultad para comprometer a la entidad pública.

3. Que los representantes o quienes concilian tengan capacidad y facultad para hacerlo. Es necesario que quien concurre a la audiencia

⁴ C.E. Sección Tercera, Dieciséis (16) de mayo de 2007, Rad. No.: 05001-23-31-000-1998-02290-01 (29273). C.P.: Enrique Gil Botero. Referencia: Aprobación Acuerdo Conciliatorio Judicial.



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

de conciliación tenga facultad para omar las decisiones que se requieran en torno al acuerdo que se llegare a concretar.

4. Que quienes concilian tengan disponibilidad de los derechos económicos objeto de la conciliación. Es decir, que el objeto de controversia sea de aquellos que se pueda disponer y que quien actúa tenga disponibilidad de los mismos. Así por ejemplo, no se puede disponer sobre el estado civil de las personas, o de los bienes de uso público, o de una cosa embargada, etc.

5. Que los hechos que son el fundamento de la conciliación estén probados dentro del expediente de conciliación. Es decir, que los hechos sobre los cuales versa la conciliación, deben estar acreditados, aspecto que verifica, en primer lugar, quien actúa de conciliador y que exigen del juez la valoración de medios que sirven para acreditarlos, previamente a la aprobación del acuerdo.

6. Que el acuerdo no resulte abiertamente lesivo para el patrimonio público. Como obligación de preservar el patrimonio estatal, de aquellos daños protuberantemente lesivos, es decir, que solo se aprecie con su enunciación.

De lo anteriormente expuesto no se comparte la tesis planteada por el despacho al indicar que no se tuvo en cuenta la asignación básica mensual real de la docente, ni tampoco el pago parcial realizado, lo aquí importante es el acuerdo al que llegaron las partes, esto a fin de ser una carga más para la administración de Justicia, y evitar un PROCESO ADICIONAL en el que se condene en costas y agencias en derecho, haciendo más gravosa la situación para la entidad demandada, puesto que con el transcurrir del tiempo se van generando más intereses de mora por el no pago de la cesantías.

De otro lado es preciso tener en cuenta que al improbarse el acuerdo conciliatorio se genera:

1) LESIVIDAD EN EL PATRIMONIO PÚBLICO AL FOMAG EN CASO DE SER PARTE PASIVA EN UN EVENTUAL MEDIO DE CONTROL DE N.Y.R.D.- CONDENA EN COSTAS Y AGENCIAS EN DERECHO

Si bien es cierto su señoría son respetables los argumentos que se exponen en la providencia que resuelve IMPROBAR el acuerdo por parte del Juez Diecinueve Administrativo de Cali, también es cierto que la consecuencia inmediata es la interposición del respectivo medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho

ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo en la ciudad Cali, donde se tendrá para contabilizar el término de la sanción moratoria desde la mera solicitud inicial, contabilizándose así los 70 días de que trata el CPACA en todas sus fases (expedición del acto administrativo, ejecutoria del mismo y pago por parte del Fondo a través del Administrador de sus recursos, es decir la Fiduciaria La Previsora S.A)

Bajo esta premisa aplicada al caso concreto se tendrá sin duda una decisión de carácter condenatorio en contra del MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO que conllevará inequívocamente a la interposición de condena en costas y agencias en derecho.

En caso tal que la decisión sea apelada, ustedes confirmarían la decisión de primera instancia, y de acuerdo a decisiones revisadas en todas las salas de dicha célula judicial, siempre aplican condenas en costas adicionales, muchas de estas correspondientes al 40 por ciento del total de las pretensiones.

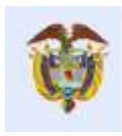
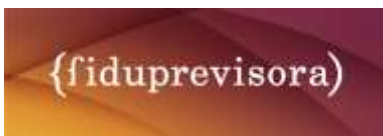
De acuerdo a la argumentación construida hasta aquí, se tiene que en caso que se interponga una demanda contra el FONDO, la misma será condenatoria con carga adicional de costas y agencias en derecho, sumada al valor que plasma en la propuesta conciliatoria que fue improbadada, además de gastos de representación judicial por parte de los defensores en los despachos judiciales.

2) DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL PARA PAGAR SANCIONES POR MORA EN VIRTUD A LA EXPEDICIÓN DE LOS BONOS DE TESORERÍA DE QUE TRATA EL ARTICULO 57 DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Es de amplio conocimiento por los intervinientes en procesos prejudiciales y judiciales en cuya parte activa o pasiva sea el FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO, que la Ley 1955 de 2019, PLAN NACIONAL DE DESARROLLO “Pacto Por Colombia, Pacto por la Equidad, que el artículo 57 de la misma contempla un mecanismo de financiación para pagar las sanciones por mora que se causaron “a” diciembre de 2019, entiéndase 31 de dicho mes y año, como en el caso que nos ocupa en la presente oportunidad. Dicha financiación consiste en la expedición de unos Bonos de Tesorería, o bonos TES.

Para mayor ilustración, se trae a colación lo que allí se dice:

“...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.



La educación
es de todos

Mineducación

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.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Para efectos de financiar el pago de las sanciones por mora a cargo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio causadas a diciembre de 2019, facúltase al Ministerio de Hacienda y Crédito Público para emitir Títulos de Tesorería que serán administrados por una o varias sociedades fiduciarias públicas; así mismo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público definirá la operación, las reglas de negociación y pago de los mismos. El Consejo Directivo del FOMAG efectuará la adición presupuestal de los recursos de los que trata el presente parágrafo.

La emisión de bonos o títulos no implica operación presupuestal alguna y solo debe presupuestarse para efectos de su redención...”

Lo anterior quiere decir que todas las sanciones por mora que tengan corte al 31 de diciembre de 2019 no se financiarán con cargo de los recursos del FOMAG, sino a estos bonos, que entre otras cosas han sido reglamentados por el Decreto 2020 del 06 de noviembre de 2019, por parte del MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO.

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

Como se indicaba en el medio argumentativo número uno del presente memorial, en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo es altamente probable que condenen al FOMAG a pagar la cifra que plasma el acta de conciliación logrado en sede prejudicial, adicional a las erogaciones correspondientes a costas y agencias en derecho, que, entre otras cosas, más adelante podrían ser con cargo a los recursos del FOMAG, y no de los bonos de tesorería del PND del 2019.

Adicional a lo expresado, estos valores deben ser provisionados contablemente, por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas de la Fiduciaria La Previsora S.A, así como del FOMAG. Es decir que dichos entes tienen que “reservar” estos valores de la PROBABLE condena para tener flujo de caja a pagar dicha suma.

Lo anterior, impide que los recursos del FOMAG sean cubiertos por la destinación natural que tienen, que son:

- El pago de prestaciones económicas a los docentes, tales como cesantías, sus respectivos intereses.
- El pago de pensiones a los docentes que cumplen con los requisitos para tal fin, así como sus beneficiarios en caso que estos acrediten tal condición.
- El pago de aportes en salud a los docentes afiliados, en convenio con las UT o proveedores en salud contratados para tal servicio.

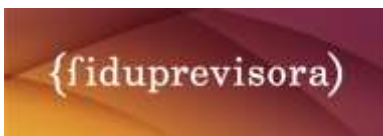
Las demás que se contemplen como destinación especial de tales dineros.

3) EL PAGO LA INDEXACION EN CASO QUE SE CONDENE AL FOMAG EN SEDE JUDICIAL CAUSARÍA DETRIMENTO PATRIMONIAL.

En el acuerdo logrado en la Procuraduría Judicial para Asuntos Administrativos de Cali, no contempla indexación, suma que eventualmente si deberá ser reconocida en sede judicial si se condenase al FOMAG, que como hemos visto es MUY PROBABLE ya que la mayoría de Juzgados Administrativos de la ciudad de Cali contabilizan el plazo que se tiene para pagar desde que se radica la solicitud inicial del reconocimiento y pago de la cesantía, y un lapso de 70 días como fecha límite.

Inmediatamente un día después de esta fecha, la entidad incurrirá en mora, contabilizando los días hasta el anterior al pago en la cuenta bancaria, entendiendo que es cuando queda a disposición el dinero de las cesantías por parte de la fiduciaria.

Es bien sabido que la Sentencia de Unificación del 18 de julio de 2018, proferida por el Honorable CDE, deja clara la posición acerca de la indexación, arguyendo que la misma NO es procedente, ya que se estaría ante dos condenas por los mismos



La educación
es de todos

Mineducación

hechos, dos sanciones a cargo del empleador incumplido en el pago oportuno de su auxilio de cesantías.

Sin embargo, la misma sentencia de Unificación le da entrada a la aplicación del artículo 187 del CPACA, en la cual se actualizan los valores reconocidos en la sentencia aplicando una fórmula determinada para tal fin, y ello conllevaría a reconocer una suma en el proceso que en el acuerdo pre judicial NO se encuentra contemplada.

Este planteamiento se pone de presente en el caso que accedan a aplicar dicho artículo, no todos lo hacen (el suscrito apoderado NO comparte esta visión o tesis jurídica), pero eventualmente es un riesgo de lesividad al patrimonio público que NO está previsto en el acuerdo conciliatorio aprobado en procuraduría.

Por los anteriores argumentos señalados y las pruebas documentales allegadas con el presente, se solicita al despacho **APROBAR** la conciliación celebrada en sede prejudicial ante la Procuraduría 20 Judicial II para Asuntos Administrativos de Cali el día 01 de junio de 2021.

ANEXOS

- Copia simple Decreto 317 de 2018 (Por el cual se modifica la remuneración de los servidores públicos docentes y directivos docentes al servicio del Estado en los niveles de preescolar, básica y media que se rigen por el Decreto Ley 2277 de 1979, y se dictan otras disposiciones de carácter salarial para el sector educativo estatal)
- Certificado Pago sanción mora
- Documento firmado por la docente y la apoderada donde consta el pago realizado por la Entidad.
- Copia simple del recibo del banco BBVA en el que se evidencia la fecha y el valor pagado a la señora Aleida Jaramillo Abadía.

NOTIFICACIONES

La entidad demandada recibe notificaciones en la Fiduciaria la Previsora S.A., ubicada en la Calle 72 No. 10-03 Bogotá, y a los correos electrónicos notjudicial@fiduprevisora.com.co, procesosjudicialesfomag@fiduprevisora.com.co, t_eorduz@fiduprevisora.com.co

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



Del señor Juez,

Paola Fr.

EDID PAOLA ORDUZ TRUJILLO

CC. No. 53.008.202 de Bogotá

T.P. No. 213.648 del C.S.J.

Profesional IV – Zona 6
Unidad Especial De Defensa Judicial FOMAG
Vicepresidencia Jurídica
Dirección: Calle 72 N° 10-03
Teléfono: (571) 744 43 33
Bogotá D.C. - Colombia
procesosjudicialesfomag@fiduprevisora.com.co
Elaboro: Paola Orduz Reviso: Alejandra Zapata

“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.

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

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

