

(fiduprevisora)

60

SEÑORES

JUZGADO PRIMERO (1) ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO JUDICIAL DE FACATATIVÁ
E. S. D.

Medio de Control: Nulidad y Restablecimiento del Derecho

Radicado: 252693333001201800213

Demandante: OLGA YOLANDA CASTIBLANCO URREA

Demandados: LA NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO.

14 JUL. 2020

ADRIANA DEL PILAR CRUZ VILLALBA, identificado con cedula de ciudadanía número 53075572 de Bogotá y portador de la Tarjeta Profesional 181.235 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando como apoderado sustituto de NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, -FIDUPREVISORA S.A., vocera y administradora del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO-, según poder de sustitución otorgado por el DR. LUIS ALFREDO SANABRIA RIOS identificado con cedula de ciudadanía No 80.211.391, abogado asignado por la fiduprevisora S.A, para ejercer representación judicial de la NACIÓN-MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL- FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO según consta en escritura pública No 522 del 28 de marzo de 2019, emitida por la NOTARIA TREINTA Y CUATRO DEL CIRCULO NOTARIAL DE BOGOTA, que fuere aclarada mediante escritura pública No 480 del 03 de mayo de 2019, emitida por la notaria 28 del circulo notarial de Bogotá, cuyos documentos se anexan al presente escrito, de manera atenta me permito contestar la demanda en los siguientes términos:

FRENTE A LAS PRETENSIONES

Declarativas

Primera: ME OPONGO, como quiera que la parte actora no sustenta en debida forma, la existencia del acto ficto o presunto que pretende se le declare frente a la petición radicada el veintisiete (27) de abril de 2018, referente al reconocimiento y pago de la sanción moratoria del pago de las cesantías, de conformidad a lo estipulado con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Segunda: ME OPONGO, como quiera que, al no demostrarse la existencia del acto ficto o presunto expuesto por la parte actora, no se puede declarar la nulidad de algo que a la luz jurídica no existe.

Condenas

Primera: ME OPONGO, toda vez que dentro del presente proceso ya reposa la consignación realizada por la fiduciaria la PREVISORA S.A., quien es la encargada de administrar los recursos del FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO, a la señora OLGA YOLANDA CASTIBLANCO

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

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 3) 660 1708 | Ibagué (+57 8) 259 6345
Manizales (+57 0) 885 8015 | Medellín (+57 4) 581 9908 | Montaña (+57 4) 729 0739
Pereira (+57 6) 345 5466 | Popayán (+57 2) 832 0907
Riacha (+57 5) 729 2466 | Villavicencio (+57 8) 664 5418

Fiduprevisora S.A. NIT 860 325 148-5
Solicitudes: 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co,
www.fiduprevisora.com.co



El emprendimiento es de todos

Minhacienda

{fiduprevisora}

Tercero: ME OPONGO, como quiera que la sanción mora se entiende como una penalidad impuesta a la administración por el retardo en el pago de una cesantía, razón por la cual no procede un pago adicional de interés moratorio.

Cuarto: ME OPONGO, como quiera que la sanción mora se entiende como una penalidad impuesta a la administración por el retardo en el pago de una cesantía, razón por la cual no procede un pago adicional de interés moratorio.

Quinto: 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 costa si no hay gastos en los que hizo incurrir la parte vencida de conformidad con lo dispuesto por el artículo 365 Código General del Proceso.

2. FRENTE A LOS HECHOS

PRIMERO: NO ES UN HECHO, tratándose simplemente de la cita normativa colombiana regula la existencia del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO por medio de la ley 91 de 1989, como cuenta especial de la Nación, sin personería jurídica.

SEGUNDO: NO ES UN HECHO, toda vez que la ley 91 de 1989 en su artículo 15 numeral 3 consagra bajo qué condiciones se van a pagar las cesantías dependiendo del año de vinculación del docente, ya sea hasta el 31 de diciembre de 1989 o los vinculados a partir de 01 de enero de 1990.

TERCERO: ES CIERTO, conforme a lo evidenciado en la resolución de reconocimiento de la cesantía, que obra como prueba en el respectivo expediente.

CUARTO: ES CIERTO, según la prueba obrante en el expediente

QUINTO: NO ES CIERTO, de acuerdo a la certificación que se aporta a la contestación de la demanda en la que se evidencia que el pago fue puesto a disposición el día 20 de noviembre de 2017, sin embargo el demandante no realizó el cobro de los mismos oportunamente, por lo que se reprogramo el pago para el día 29 de enero de 2018.

SEXTO: NO ES UN HECHO, sino tan solo un enunciado normativo avocando a la ley 1071 de 2006, sin tener un carácter de hecho sino tan solo informativo y de conocimiento de la legislación.

SÉPTIMO: NO ES UN HECHO, aclarando que el Honorable Consejo de Estado, es un alta corte que emite sentencias de unificación de cumplimiento nacional, pero para la presente, se debe tener en cuenta que no es un hecho, tan solo es un precedente jurisprudencial, el cual se aplica o no de conformidad a lo dispuesto por el despacho.

OCTAVO: ME ATENGO A LO QUE SE PRUEBE,

NOVENO: ME ATENGO A LO QUE SE PRUEBE.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Como fundamento de la defensa de la parte demandada **NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN – FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO** se tiene el siguiente recuento normativo y jurisprudencial que se pasa a exponer:

1. Frente al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio

Bogotá D.C Calle 72 No. 10-03 | PBX (+57 1) 594 5111
Barranquilla (+57 5) 246 2733 | Bucaramanga (+57 7) 636 0546
Cali (+57 2) 348 2409 | Cartagena (+57 5) 660 1798 | Ibagué (+57 8) 259 6345
Manizales (+57 6) 865 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 660 525 148-5
Scallotudes 018000 919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co



El emprendimiento
es de todos

www.fiduprevisora.com.co

La Ley 91 de 1989 en su artículo tercero creó el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, que señala:

Artículo 3º.- Créase el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, como una cuenta especial de la Nación, con independencia patrimonial, contable y estadística, sin personería jurídica, cuyos recursos serán manejados por una entidad fiduciaria estatal o de economía mixta, en la cual el Estado tenga más del 90% del capital. Para tal efecto, el Gobierno Nacional suscribirá el correspondiente contrato de fiducia mercantil, que contendrá las estipulaciones necesarias para el debido cumplimiento de la presente Ley y fijará la Comisión que, en desarrollo del mismo, deberá cancelarse a la sociedad fiduciaria, la cual será una suma fija, o variable determinada con base en los costos administrativos que se generen. La celebración del contrato podrá ser delegada en el Ministro de Educación Nacional.

Es importante, precisar que el correspondiente contrato de Fiducia Mercantil fue suscrito por el Gobierno Nacional junto con la **FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.**, la cual actúa como vocera y administradora de los recursos del FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO o fidecomiso.

2. Frente a la pretensión declaratoria y condenatoria de sanción moratoria

En relación con el tema objeto de la Litis, se evidencia que el demandante solicita se condene a la **NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN - FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO**, al pago de **SANCIÓN MORATORIA**, prevista en el artículo 2º de la Ley 244 de 1995, el cual establece:

ARTÍCULO 2o. La entidad pública pagadora tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, a partir de la cual quede en firme el acto administrativo que ordena la liquidación de las cesantías definitivas o parciales del servidor público, para cancelar esta prestación social, sin perjuicio de lo establecido para el Fondo Nacional de Ahorro.

PARÁGRAFO. En caso de mora en el pago de las cesantías definitivas o parciales de los servidores públicos, la entidad obligada reconocerá y cancelará de sus propios recursos, al beneficiario, un día de salario por cada día de retardo hasta que se haga efectivo el pago de las mismas, para lo cual solo bastará acreditar la no cancelación dentro del término previsto en este artículo. Sin embargo, la entidad podrá repetir contra el funcionario, cuando se demuestre que la mora en el pago se produjo por culpa imputable a este.

Sin embargo, ha de manifestarse que la Ley 91 de 1989, Por la cual se crea el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, es el régimen especial que regula lo concerniente a las cesantías del personal docente oficial. Ello es así toda vez que la Ley 244 de 1995 y la Ley 1071 de 2006 regulan el pago de las cesantías y la sanción moratoria por el pago tardío a los servidores públicos a nivel general. Pues se observa, que de la lectura precisa de la norma (Artículo 2 de la Ley 1071 de 2006) no es posible concluir que la misma sea aplicable de manera directa a los docentes del FOMAG. Las disposiciones citadas desarrollan los requisitos y el procedimiento para el reconocimiento oportuno de las cesantías de los servidores públicos, sin especificar en su articulado si dentro de estos últimos se entienden comprendidos los docentes del sector oficial.

Por otro lado, no se desconoce por parte de esta apoderada judicial la existencia de la Sentencia de Unificación SU- 336 del 18 de mayo del año 2017, proferida por la Sala Plena de la Corte Constitucional, Magistrado Ponente IVAN HUMBERTO ESCRUCERÍA MAYOLO, la cual me permito citar a continuación:



{fiduprevisora}

"Por ser un derecho del cual es sujeto todo trabajador sin distinción alguna, la Sala concluye que en aplicación de los postulados constitucionales, la jurisprudencia de esta Corporación sobre la naturaleza de las cesantías y a la luz de los tratados internacionales ratificados por Colombia, a los docentes oficiales les es aplicable el régimen general contenido en la Ley 244 de 1995, modificado por la Ley 1071 de 2006, que contempla la posibilidad de reconocer a favor de estos la sanción por el pago tardío de las cesantías previamente reconocidas." (Cursiva fuera de texto)

Descendiendo al caso que nos ocupa, y si la posición del Despacho es la de acoger la sentencia antes mencionada, es claro indicar que la Ley 1071 de 2006, en su artículo 5º, expresa, **"que La entidad pública pagadora tendrá un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, a partir de la cual quede en firme el acto administrativo que ordena la liquidación de las cesantías definitivas o parciales del servidor público..."** (negrita y cursiva fuera de texto).

3. Respecto a la pretensión condenatoria de Indexación

Ahora bien, Respecto de la indexación de la condena es menester memorar que el Consejo de Estado mediante Sentencia de Unificación con Radicado No. 73001-23-33-000-2014-00580-01 en lo relativo a la indexación de la sanción por mora, señaló expresamente la incompatibilidad entre la indexación y la sanción por mora y para el efecto es preciso traer a colación lo que el máximo órgano de cierre en lo contencioso administrativo ha dado al fenómeno de indexación:

"Esta figura, nace como una respuesta a un fenómeno económico derivado del proceso de depreciación de la moneda, cuya finalidad última es conservar en el tiempo su poder adquisitivo, de manera que, en aplicación de principios como el de equidad y de justicia, de reciprocidad contractual, el de integridad del pago y el de reparación integral del daño, el acreedor de cualquier obligación de ejecución diferida en el tiempo esté protegido contra sus efectos nocivos."

En lo atinente a la compatibilidad de la sanción por mora con la indexación, el Consejo de Estado nos dejó las siguientes enseñanzas:

"A partir de lo anterior, es posible sacar las siguientes conclusiones relativas a los fines de la sanción moratoria: i) La sanción moratoria se consagró con el fin de conminar a las entidades encargadas al pago oportuno de la prestación social del auxilio de cesantías, ya que generalmente como consecuencia de la burocracia, la tramitología era común la demora en el citado pago y, ii) en el momento de recibir el pago efectivo de la prestación social, únicamente se pagaba lo certificado por la entidad pagadora meses o años atrás, cuando el dinero había perdido su poder adquisitivo, por lo cual, la disposición buscó que la administración expidiera la resolución en forma oportuna y expedita para evitar el retardo en el citado pago y sus consecuencias desfavorables para el trabajador."

181. De este modo, la jurisprudencia del Consejo de Estado igualmente ha caracterizado la sanción moratoria por el pago extemporáneo de las cesantías como una multa a favor del trabajador y en contra del empleador estatuida con el objeto de reparar los daños causados al primero por el incumplimiento en el plazo para el pago, en los siguientes términos:

«La indemnización moratoria de que trate la Ley 244 de 1995, como ya se anunció, 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.172»

182. Visto lo anterior, es preciso concluir que la sanción moratoria por pago extemporáneo de las cesantías, es una sanción o 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."

Más adelante concluye:

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 remunerario." (Subrayado y cursiva fuera de texto).





De lo expuesto es dable colegir sin mayor lucubración que lo dispuesto en el artículo 187 del CPACA en su inciso final, no es aplicable al caso en concreto en vista de que en ultimas implica la indexación de la sanción por mora que valga reiterar, son incompatibles entre sí, aunado a que la mentada indexación se encuentra proscrita por vía jurisprudencial y hace mucho más gravosa la situación de la administración, pues pasa por alto que este emolumento no solo cubre la actualización monetaria sino que es superior a dicho valor.

4. En cuanto a la pretensión de condena en costas.

El artículo 365 del Código General del Proceso establece que las costas deben ser debidamente demostradas

Art. 188. CONDENA EN COSTAS. *Salvo en los procesos en que se ventile un interés público, la sentencia dispondrá sobre la condena en costas, cuya liquidación y ejecución se regirán por las normas del Código de Procedimiento Civil.*

Es así, como el artículo citado previamente remite de manera expresa al Estatuto Procesal que será aplicable, el cual corresponde a la Ley 1564 de 2012.

Código General del Proceso.

Artículo 365. Condena en costas. *En los procesos y en las actuaciones posteriores a aquellos en que haya controversia la condena en costas se sujetará a las siguientes reglas:*

[...] 8. *Solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación. [...]*(Subrayado fuera de texto)

Es así como según las leyes citadas y lo actuado en el proceso, no procede entonces la condena en costas, en consecuencia solo habrá lugar a condena en costas cuando en el expediente se pruebe de manera objetiva su causación, en consecuencia, y en ausencia de su comprobación no procede entonces la condena por cuanto los argumentos de defensa de la parte demandante fueron eminentemente jurídicos, tal como se observa en el expediente del proceso recurrido.

El Consejo de Estado ha señalado de manera pacífica que la condena en costas no es objetiva

La condena en costas no es objetiva, se desvirtuar la buena fe de la entidad

El despacho se aparta de la pacífica jurisprudencia del Consejo de Estado, al señalar una imputación de condena en costas objetiva, sin tener presente que en la jurisdicción Contencioso Administrativa, como lo ha señalado la sección segunda en casos, se debe tener en cuenta la actuación de la parte que apodero, en la medida que siempre actuó de acuerdo con lo señalado por la ley 91 de 1989, reconociendo los factures salariales taxativamente consagrados.

Sobre la actuación del FOMAG y la condena en costas en casos de solicitud de prestaciones económicas de los trabajadores del magisterio, debemos recordar lo señalado por el Consejo de Estado:

[..]

"11 debe reiterar la Sala lo expuesto por ambas subsecciones de la Sección Segunda

12 de esta Corporación sobre el particular, en la medida que el artículo 188 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo entrega al juez la facultad de disponer sobre su condena, lo cual debe resultar de analizar diversos aspectos dentro de la actuación procesal, tales como la conducta de las partes, y que principalmente aparezcan causadas y comprobadas, siendo consonantes con el contenido del artículo 365 del CGP; descartándose así una apreciación objetiva que simplemente consulte quien resulte vencido para que le sean impuestas.



{fiduprevisora}

En el caso, la Sala observa que el a quo no hizo un análisis sobre la necesidad de condenar en costas a la parte vencida del proceso, atendiendo los criterios ya definidos por la jurisprudencia, echándose de menos además, alguna evidencia de causación de expensas que justifiquen su imposición a la parte demandada." [...]

Es así como del pronunciamiento del Consejo de Estado, se demuestra que la condena en costas no es objetiva, sino que debe entonces el Juez tener en cuenta la buena fe de la entidad respecto a sus actuaciones procesales.

III. EXCEPCIONES

Solicito declarar probadas las siguientes excepciones:

1. El término señalado como sanción moratoria a cargo del FOMAG y la Fiduprevisora es menor al que señala la parte demandada

En el presente caso debe señalarse que aunque el demandante asegura que los dineros correspondientes a la cesantía solicitada fueron puestos a disposición el día 28/02/2018, sin embargo según certificación extraída del sistema de pagos del FOMAG, se observa que los dineros fueron puestos a disposición el día 20 de noviembre de 2017, sin embargo, el mencionado pago tuvo que reprogramarse para el día 29 de enero de 2018, teniendo en cuenta que el demandante no retiró oportunamente los mismos de la entidad bancaria en la que se consignaron.

Vale la pena resaltar que, no resulta viable considerar que el hecho que el docente no retire oportunamente los dineros correspondientes a sus cesantías no puede ser atribuido a la omisión de la Entidad máxime cuando estos permanecen un tiempo prudente de aproximadamente 1 mes en la cuenta dispuesta para este fin adscrita al BBVA.

De lo anterior debe entenderse que la solicitud del demandante e cuanto a los días en mora difiere de lo que se prueba dentro del expediente.

2. improcedencia de la indexación de las condenas

La NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN – FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO, pagó la obligación en tiempo oportuno, y ajustada a los preceptos legales vigentes al momento del reconocimiento de la prestación principal, el pago efectivo extingue cualquier obligación accesoria.

Es necesario, precisar que para el caso en concreto no existen valores que fueren adeudados por la NACIÓN- MINISTERIO DE EDUCACIÓN – FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO, sobre los cuales se debe aplicar corrección o valorización monetaria alguna.

Así mismo, cabe mencionar que de encontrar su señoría que le asistiera el derecho del reconocimiento de la sanción mora, esta pretensión no es subsidiaria de la indexación de las condenas, lo anterior, teniendo en cuenta el precedente jurisprudencial citado en los numerales anteriores, el cual, ha regulado que lo expresado en el artículo 187 del CPACA en su inciso final, no le es aplicable en el caso en concreto, toda vez, que la indexación de la sanción mora, son inaplicables entre sí, dado que la misma pretensión principal es una sanción que se le causa al ente público, y no debe causarse una doble sanción sobre un mismo derecho.





Además, debemos precisar, que la indexación se encuentra proscrita por vía jurisprudencial y en tal sentido hace mucho más gravosa la situación económica de la administración, pues pasa por alto que este emolumento no solo cubre la actualización monetaria al momento del pago, sino que también supera el valor que se debiera cancelar, carga que le será excesiva para la administración.

3. Compensación

De cualquier suma de dinero que resulte probada en el proceso a favor de la demandante y que haya sido pagada por mi representada.

4. Excepción Genérica.

En virtud del alcance del principio de búsqueda de la verdad formal en materia de excepciones, frente a los poderes oficiosos del juez es necesario afirmar que lo fundamental no es la relación del hecho que configuran una determinada excepción, sino la prueba de los mismos, por ende, si el juez encuentra probados los hechos que lo constituyen deberá reconocerla oficiosamente.

Por lo anterior, solicito al señor juez ordenar de oficio la práctica de las pruebas pertinentes, así como declarar oficiosamente, las excepciones que aparezcan probadas de conformidad con el ordenamiento procesal.

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; El artículo 151 del Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social, Decreto-Ley 2158 DE 1948.

PRUEBAS

Solicitamos se tengan como pruebas las aportadas en debido tiempo al plenario.

ANEXOS

- 1. poder a mi conferido, junto con la representación Legal.
- 2. Escritura 522 del 28 de marzo de 2019, y 062 del 31/01/2019.
- 3. Certificado extraído del sistema de pago del FOMAG que se aporta a esta contestación en 01 folios

NOTIFICACIONES

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

Del señor(a) Juez,

ADRIANA DEL PILAR CRUZ VILLALBA
53075572 de Bogotá
T.P 181.235 de C. S. J.

Bogotá D.C Calle 72 No. 10-03 | PBX (+57 1) 594 5111
 Barranquilla (+57 5) 456 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

Mirola de la



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 8108161 / 8108164, 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 correspondencia 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.

FIDUPREVISORA

Bogotá D.C Calle 72 No. 10-03 PBX (+57 1) 524 5111
 Barranquilla (+57 5) 456 2733 | Bucaramanga (+57 7) 636 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

BBVA

Creando Oportunidades

BBVA
PAGO EN EFECTIVO

INFORMACION DEL PAGO TOTAL

BENEFICIARIO CASTIBLANCO JUAN LO
C/C 11.547.802.00

IDENTIFICACION DE REGISTRO
NUMERO DE PAGOS 000001

DETALLE DEL PAGO NUM. C/C

- 01 000000
- 02 000000
- 03 CASTIBLANCO
- 04 BUZZI