



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

Señores:

JUZGADO DOCE ADMINISTRATIVO DE ORALIDAD DE BOGOTA SECCION SEGUNDA

admin12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Carrera 57 No. 43 - 91

Bogotá D.C.

E. S. D.

Referencia: EJECUTIVO
Radicado: 11001333501220200015200
Ejecutante: ANA LEONOR DE LOURDES GONZALEZ TELLEZ C.C. No. 24.239.621
Ejecutado: LA NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO

ASUNTO: CONTESTACIÓN DEMANDA EJECUTIVA

MARIA JAROZLAY PARDO MORA, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 53.006.612 de Bogotá y portadora de la Tarjeta Profesional No. 245.315 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura, actuando en nombre y representación de **LA NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO**, en calidad de apoderada judicial sustituta del Dr. **LUIS ALFREDO SANABRIA RIOS**, según sustitución de poder que se adjunta, de conformidad a lo establecido en el artículo 199 de la Ley 1437 de 2011, por medio del presente escrito procedo a efectuar la contestación de la demanda y proponer excepciones contra la acción ejecutiva de la referencia, encontrándome en el término de traslado de la demanda, de la siguiente manera:

I. **A LAS PRETENSIONES**

A LA PRIMERA. A LA SEGUNDA. A LA TERCERA. A LA CUARTA. A LA QUINTA. A LA SEXTA: ME OPONGO PARCIALMENTE. A las mencionadas pretensiones, por cuanto efectivamente se debe proceder a efectuar el pago correspondiente, de conformidad a lo ordenado en la sentencia proferida por el Juzgado Doce Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogota de fecha 31 de enero de 2018, no es menos cierto que son las Entidades Territoriales quienes atienden las solicitudes relacionadas con las prestaciones sociales que pagará el



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

Fondo Nacional del Prestaciones Sociales del Magisterio, como también son las encargadas de elaborar y remitir el proyecto de Acto Administrativo de reconocimiento, a la Fiduciaria la Previsora S.A., quien es la encargada del manejo y la administración de los recursos del Fondo Nacional del Prestaciones Sociales del Magisterio, para su aprobación, a efecto de que previo visto bueno, efectuó el respectivo pago en virtud de lo dispuesto en el contrato de fiducia mercantil, suscrito entre la Nación – Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria la Previsora.

Por lo anterior, es necesario que el Ente Territorial informe la trazabilidad con los respectivos soportes de la gestión realizada, concerniente para la consecución del pago de lo ordenado mediante la sentencia proferida por el Juzgado Doce Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogota de fecha 31 de enero de 2018.

Así mismo informe la respuesta dada por 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 con respecto al documento, en donde se envía para estudio y aprobación el expediente del aquí ejecutante, esto para determinar, si FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. realizó alguna devolución de la solicitud por no cumplir a cabalidad los requerimientos mínimos para la aprobación del proyecto del acto administrativo, a efecto de que previo visto bueno, efectuó el respectivo pago en virtud de lo dispuesto en el contrato de fiducia mercantil, suscrito entre la Nación – Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria la Previsora.

II. EXCEPCIONES

De conformidad con lo preceptuado en el Código General del Proceso, se proponen las siguientes excepciones:

a) ARTICULO 282 LEY 1564 DE 2012:

Respetuosamente invoco esta excepción acorde con lo allí establecido así:

“En cualquier tipo de proceso, cuando el juez halle probados los hechos que constituyen una excepción deberá reconocerla oficiosamente en la sentencia, salvo las de prescripción, compensación y nulidad relativa, que deberán alegarse en la contestación de la demanda...”

b) INEMBARGABILIDAD ABSOLUTA DE LOS BIENES Y RECURSOS DEL ESTADO



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

Teniendo en cuenta los pronunciamientos del Consejo de Estado 1). Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección "C", Consejero ponente: ENRIQUE GIL BOTERO; Auto interlocutorio del 6 de agosto de 2014, Radicación número: 88001-23-33-000-2014-00003-01(50408) y 2). Sala Plena de lo Contencioso Administrativo, Consejero ponente: ENRIQUE GIL BOTERO; Sentencia del 25 de junio de 2014, Radicación número: 25000-23-36-000-2012-00395-01 (49299), concernientes a las reglas de vigencia del Código General del Proceso, con ocasión a la remisión normativa de los artículos 306, 308 y 309 del C. de P.A. y de lo C.A.”; a partir del 25 de junio de 2014 resulta improcedente decretar medidas de embargo, lo anterior atendiendo que no se encuentra fundamento legal que autorice el embargo de los bienes y recursos de propiedad de las entidades ejecutadas, tal como lo exige el parágrafo del artículo 594 del C.G.P.

De conformidad a lo expuesto anteriormente, se puede afirmar que, como el legislador colombiano, en el parágrafo del artículo 594 del Código General del Proceso, obliga al operador judicial invocar el fundamento legal del embargo, así:

PARÁGRAFO. Los funcionarios judiciales o administrativos se abstendrán de decretar órdenes de embargo sobre recursos inembargables. En el evento en que por ley fuere procedente decretar la medida no obstante su carácter de inembargable, deberán invocar en la orden de embargo el fundamento legal para su procedencia...

Por lo mencionado, ya no está en la jurisprudencia, (C-546/94, C-103/94, C-566/2003, C-1154/2008, C- 539/10, C-126/13 y C-543/13) (Téngase en cuenta que aun cuando las sentencias C-126/13, Y C-543/13, son inhibitorias y posteriores al CGP, con ellas se mantienen las reglas de excepción al principio de inembargabilidad), sino en la ley, en tanto el legislador, calificó la fuente de motivación y procedencia de las órdenes de embargo, las cuales no encuentran sustento jurídico en la jurisprudencia, sino en la ley pura y simple, lo que sería imposible que en la actualidad, se puedan emitir órdenes de embargo contra entidades estatales, si se tiene en cuenta que, en Colombia, las normas que fijan reglas en materia de embargos, son dictadas en negativo, de suerte que el verbo rector es “son inembargables” y es sabido que en nuestro ordenamiento jurídico no existe norma que defina cuales son los bienes embargables, sino cuales son los inembargables, tan es así que el legislador colombiano, no enuncia ni enumera, ni precisa cuales son los bienes embargables, sino los inembargables, por tanto, al no haber en nuestro sistema normativo una disposición que ordene y/o autorice embargar los bienes de las entidades estatales, en virtud del artículo 594 del CGP, nace por antonomasia, una regla de derecho, consistente en la “*inembargabilidad absoluta de los bienes y recursos del estado*”.



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

Ahora atengámonos a que los dineros de los cuales se está solicitando se practiquen las medidas cautelares, hacen parte del Presupuesto General de la Nación, por lo que en caso de decretarse y/o materializarse la medida de embargo y secuestro, se estaría desconociendo el carácter y naturaleza de los bienes solicitados, pues los mismos gozan de sustento normativo en los numerales 1 y 2 del artículo 594 del Código General del Proceso.

Bienes inembargables. Además de los bienes inembargables señalados en la Constitución Política o en leyes especiales, no se podrán embargar:

1. *Los bienes, las rentas y recursos incorporados en el presupuesto general de la Nación o de las entidades territoriales, las cuentas del sistema general de participación, regalías y recursos de la seguridad social.*
2. *Los depósitos de ahorro constituidos en los establecimientos de crédito, en el monto señalado por la autoridad competente, salvo para el pago de créditos alimentarios...*

Por lo mismo, no debe desconocerse el origen constitucional de la inembargabilidad de los recursos públicos, el cual está consagrado en el artículo 63 de la constitución política así:

Los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación y los demás bienes que determine la Ley, son inalienables, imprescriptibles e inembargables”.

Lo cual conlleva a la consecución del interés general, a la efectividad material de los derechos fundamentales y los diferentes cometidos estatales.

Ahora bien, ha de tenerse en cuenta que la Ley 91 de 1989 en su artículo 3 establece:

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 (sic) 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.



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

Tales recursos tienen destinación específica, dentro de cuyos objetivos está el pago de prestaciones sociales del personal afiliado, su manejo fue previsto por la citada ley a través de contrato de fiducia, que impone la creación de un patrimonio autónomo por efecto del mismo por efecto del mismo, según lo dispone el artículo 1233 del Código de Comercio.

Separación de bienes fideicomitidos. *Para todos los efectos legales, los bienes fideicomitidos deberán mantenerse separados del resto del activo del fiduciario y de los que correspondan a otros negocios fiduciarios, y forman un patrimonio autónomo afecto a la finalidad contemplada en el acto constitutivo.*

Además de acuerdo a la finalidad contemplada en el acto que lo constituye, lo cual imprime la característica de ser inembargable, por cuanto no pueden ser perseguidos por los acreedores sino que están destinados al cumplimiento de dicha destinación específica, es por ello que el artículo 1235 del Código de Comercio, contempla como uno de los derechos de los afiliados en este caso al FOMAG, es de:

Otros derechos del beneficiario. *...3) oponerse a toda medida preventiva o de ejecución tomada contra los bienes dados en fiducia o por obligaciones que no los afectan...*

No debe perderse de vista que los recursos constitutivos del patrimonio autónomo a los que se refiere la ley 91 de 1989 provienen entre otros de la nación, aportes fiscales y parafiscales componentes del presupuesto general de la nación razón por la cual gozan de la protección e inembargabilidad.

III. ARGUMENTOS DE DEFENSA

EN CUANTO A LA PRETENSIÓN DE CONDENA EN COSTAS:

Fundamentos legales respecto a la condena en costas

Ley 1437 del 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

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.*



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

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. [...] (Negrita y subrayado fuera de texto)

Es así como según las leyes citadas y lo actuado en el proceso, no procede entonces la condena en costas de los cuales se integran en parte por las agencias en derechos, 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.

Fundamentos Jurisprudenciales respecto de la condena en costas

La condena en costas no es objetiva, se debe tener en cuenta 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:

En cuanto a las costas¹¹, debe reiterar la Sala lo expuesto por ambas subsecciones de la Sección Segunda¹² de esta Corporación sobre el particular, en la medida que el



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

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.

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.¹

Por su parte el CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN SEGUNDA SUBSECCIÓN B Consejera ponente: SANDRA LISSET IBARRA VÉLEZ Bogotá D.C., veintiuno (21) de abril de dos mil diecisiete (2017) Radicación número: 05001-23-33-000-2014-00213-01(1335-16)). Explica que no se condenará en costas a la parte vencida de acuerdo con los recientes pronunciamientos jurisprudenciales del Consejo de Estado, en donde se ha dispuesto lo siguiente:

“En este punto de estudio de la Sala, se debe precisar, una vez más, que la condena en costas no se puede imponer por el solo hecho de que una parte resulte vencida en el trámite de un proceso judicial ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo por cuanto, para imponerla, el juez debe establecer y comprobar que están causadas o que la parte vencida realizó conductas temerarias o de mala fe. Se enfatiza: las costas deben estar probadas en el proceso y no pueden ser impuestas de manera automática o discrecional sin que se efectúe un análisis probatorio que conduzca a establecer la ocurrencia de las mismas, ya que no se puede atender solo a la literalidad de los artículos 188 de la Ley 1437 de 2011 y 365 y 366 del Código General del Proceso, sino que éstas se deben interpretar y junto con la prueba allegada al proceso concluir si se debe imponer la condena en costas pero solo en la medida en que en el expediente aparezca comprobado que se causaron, pues la norma no impone al funcionario judicial la obligación de condenar en costas, solo le da la posibilidad de “disponer”, esto es, de pronunciarse sobre su procedencia”

Sobre este mismo punto se pueden consultar también las providencias con radicados 20001-23-39-000-2014-00195-01(1734-16), 05001-23-31-000-2013-00212-01(20791),

¹ Consejo de Estado, Sección Segunda Subsección B. Sentencia 0476 de 2017. Consejera Ponente. SANDRA LISSET IBARRA VÉLEZ



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

54001-23-33-000-2013-01622-01(58594) A y 13001-23-33-000-2013-00175-01(3948-14).

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. Como se evidencia en el expediente LA PARTE EJECUTANTE NO PRESENTÓ PRUEBAS O FUNDAMENTO ALGUNO sobre la ocurrencia de alguna actuación por parte de la entidad demandada **NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN – FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG**, que desvirtuara la presunción de buena fe.

Ante la falta del cumplimiento del requisito procesal para realizar la respectiva condena en costas, la misma no procede, quien ha actuado en el curso del proceso en buena fe conforme a la jurisprudencia y a los principios constitucionales.

IV. FUNDAMENTOS DE DEFENSA

Como fundamento de esta defensa se tiene el siguiente recuento normativo y jurisprudencial que se pasa a exponer:

Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio

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.*



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

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.

V. A LOS HECHOS

AL PRIMERO: ES PARCIALMENTE CIERTO. De conformidad a la sentencia proferida por el Juzgado Doce Administrativo de Oralidad del Circuito de Bogotá de fecha 31 de enero de 2018, documento probatorio que reposa en el proceso y del cual se puede extraer el sentido del mencionado fallo.

AL SEGUNDO: ES CIERTO. De conformidad a los documentos probatorios que reposan en el presente expediente.

AL TERCERO: ES CIERTO. De conformidad a los documentos probatorios que reposan en el presente expediente.

AL CUARTO: ES CIERTO. De conformidad a los documentos probatorios que reposan en el presente expediente.

AL QUINTO: ES PARCIALMENTE CIERTO. Conforme a la solicitud de cumplimiento de fallo radicada el 16 de marzo de 2018.

AL SEXTO: NO ES UN HECHO. La afirmación realizada por el apoderado de la parte ejecutante, la cual corresponde a apreciaciones subjetivas, motivo por el cual me atengo a lo que se pruebe en el transcurso del proceso.

VI. PRUEBAS

DOCUMENTALES:

Teniendo en cuenta que son las Entidades Territoriales quienes atienden las solicitudes relacionadas con las prestaciones sociales que pagará el Fondo Nacional del Prestaciones Sociales del Magisterio, así mismo las encargadas de elaborar y remitir el proyecto de Acto Administrativo de reconocimiento, a la Fiduciaria la Previsora S.A., quien es la encargada del manejo y la administración de los recursos del Fondo Nacional del Prestaciones Sociales



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

del Magisterio, para su aprobación, a efecto de que previo visto bueno, efectué el respectivo pago en virtud de lo dispuesto en el contrato de fiducia mercantil, suscrito entre la Nación – Ministerio de Educación Nacional y la Fiduciaria la Previsora.

De manera respetuosa, SOLICITO se sirva oficiar a la referida entidad, para que allegue con destino a este proceso:

La trazabilidad con los respectivos soportes de la gestión realizada, concerniente para la consecución del pago de la sentencia base de la ejecución, a favor del(a) docente ANA LEONOR DE LOURDES GONZALEZ TELLEZ.

VII. ANEXOS

1. Original de la sustitución de poder otorgado a mi favor.
2. Copia de la Certificación de Inembargabilidad, sobre los recursos incorporados al Presupuesto, expedida por la Subdirectora de Gestión Financiera del Ministerio de Educación Nacional.
3. Copia de la Escritura Pública No. 522 de fecha 28 de marzo de 2019, en la cual el Dr. Luis Gustavo Fierro Maya, como Jefe de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio de Educación Nacional, otorga poder general al Dr. Luis Alfredo Sanabria, para ejercer la defensa judicial de LA NACIÓN - MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO.
4. Copia de la Escritura Pública No. 0480 de fecha 03 de mayo de 2019, la cual aclara la Escritura Pública No. 522 de fecha 28 de marzo de 2019.

VIII. NOTIFICACIONES

LA FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A. en calidad de vocera y administradora del PATRIMONIO AUTÓNOMO FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO:

Las recibirá en la Calle 72 No. 10 - 03 Piso 9º en la ciudad Bogotá D.C.; correo electrónico notjudicial@fiduprevisora.com.co y procesosjudicialesfomag@fiduprevisora.com.co.

LA SUSCRITA:

Las recibirá en el correo electrónico t_mparado@fiduprevisora.com.co y al número celular **310-2232323.**



20211180434041

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20211180434041**
Fecha: **26-02-2021**

LA ENTIDAD EJECUTADA:

LA NACION - MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL - FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO las recibirá en la Calle 43 No. 57 - 14 CAN de la ciudad de Bogotá D.C.

LA PARTE EJECUTANTE:

Las recibirá en la dirección aportada en el escrito de la demanda.

Cordialmente

M. Jarozlay Pardo M.
MARIA JAROZLAY PARDO MORA
C.C. No. 53.006.612 de Bogotá D.C.
T.P. 245.315 del C.S. de la J.

Scanned by CamScanner

Elaboró: María Jarozlay Pardo Mora, Profesional 4 Zona 4 Ejecutivos, Unidad Especial de Defensa Judicial FOMAG, Vicepresidencia Jurídica, Fiduprevisora S.A.

//El texto a continuación debe ir siempre y completo al final en toda comunicación externa.

"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.

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 | PBX: (+571) 756 6633 | Barranquilla: (+575) 385 4010 |
Bucaramanga: (+577) 697 2606 | Cali: (+572) 485 5036 | Cartagena: (+575) 693 1611 |
Ibagué: (+578) 277 0439 | Manizales: (+576) 895 6883 | Medellín: (+574) 604 3653 |
Montería: (+574) 789 0662 | Pereira: (+576) 340 0937 | Popayán: (+572) 837 3367 |
Riohacha: (+575) 729 5328 | Villavicencio: (+578) 683 3751 |

Fiduprevisora S.A. NIT 860.525.148-5
Solicitudes: 018000919015
servicioalcliente@fiduprevisora.com.co
www.fiduprevisora.com.co

