

Total, folios 09

Doctor,
Roberto Jairo Ayora Hernández.
 Juez Noveno (9°) de Familia de Oralidad.
 Medellín – Antioquia.

Folios recurso: 05

Referencia:	Acción de Tutela
Asunto:	Recurso de Reposición en contra de Auto que decide Cerrar Incidente de Desacato
Radicado:	05001-31-10-009-2021-00465-00
Tutelado:	Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio FONPREMAG _ FIDUPREVISORA
Tutelante:	Zamir Serna Maturana.
Apoderado:	Joaquín Hernando Gil Gallego.

1. DERECHO DE POSTULACIÓN

JOAQUÍN HERNANDO GIL GALLEGO, en mi calidad de apoderado judicial de la parte accionante en el proceso de la referencia, esto es el señor **Zamir Serna Maturana**, mediante el presente escrito y estando dentro de los términos de ley, a usted muy respetuosamente me dirijo, con la finalidad interponer Recurso de Reposición en contra del Auto, sin número consecutivo, de fecha 09 de mayo de 2022, el mismo que me fuera notificado vía correo electrónico el día miércoles 11 de mayo hogaño, por medio del cual el juzgado de conocimiento dispone lo siguiente: **“se ABSTIENE el despacho de tramitar incidente en contra de ésta”**, recurso de Reposición que presento con fundamento en las siguientes argumentaciones:

2. ENUCIACIÓN DE LOS HECHOS Y OMISIONES QUE SIRVEN DE FUNDAMENTO AL PRESENTE RECURSO DE REPOSICIÓN.

2.1. Es claro el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, en cuanto al procedimiento que debe realizar el funcionario público o el particular que ejerce funciones públicas, cuando se ciudadano le presenta un escrito de derecho fundamental de petición, y él no es el competente para resolver el mismo; veamos:

“LEY 1755 DE 2015

ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”* (Énfasis y subrayados de nuestra autoría)

2.2. Mírese bien señor juez de conocimiento, que una de las obligaciones, más no la única, que la ley le impone al funcionario público que no es competente para efectos de resolver el Derecho fundamental de Petición es: **Enviar copia del oficio remisorio al peticionario**, que en nuestro caso sería al señor **Zamir Serna Maturana**, o a su apoderado judicial, es decir al suscrito, y hasta ahora, miércoles 11 de mayo de 2022, el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio **FONPREMAG**, no me ha enviado copia del oficio remisorio y tampoco lo ha probado en el presente incidente de desacato que en tres (03) ocasiones solicitamos se le diera inicio.

- 2.3. Mediante memorial de fecha 08 de marzo de 2022 (08-03-2022), la **Fiduprevisora** le manifestó, más no le probó al despacho judicial de conocimiento, que mediante memorial de fecha 05 de octubre del año 2021 ya había dado respuesta al derecho fundamental de Petición que venía violandosenos, y sin ninguna duda el despacho le otorgó toda la credibilidad a dicha respuesta y por ello procedió de inmediato a archivar el Incidente de Desacato que en tres (03) ocasiones se venía promoviendo de nuestra parte, por el hecho de no recibir respuesta de fondo al derecho de petición impetrado legalmente de nuestra parte; y con haber cerrado dicho incidente de desacato sin que el incidentado probara nada al respecto, y sin preguntarsenos nada al respecto ni darsenos traslado de la respuesta y de los documentos aportados, se procedió al cierre del mismo, por lo que con fundamento en ello y desde el día 5 de octubre del año 2021, consideró el juzgado de conocimiento ya se nos había dado respuesta; por lo que si efectivamente ya se nos había dado respuesta desde el día 5 de octubre del año 2021, qué razón de ser tendría el apoderado judicial en haber solicitado en tres ocasiones al juzgado de conocimiento darle inicio al desacato de un fallo de tutela, si ya se le había dado cumplimiento, conducta esta que de ser cierta, es decir que ya se nos había dado respuesta, y sin embargo se había solicitado en tres ocasiones darle inicio a un incidente de Desacato sin necesidad alguna, ello para el suscrito, traería alguna consecuencia jurídica en mi contra, que como mínimo sería un llamado de atención por parte del señor juez de conocimiento, al estar de mi parte y como abogado litigante promoviendo en tres (03) oportunidades un incidente de desacato cuando ya se me había resuelto la petición y ya se le había dado cumplimiento al fallo de tutela que sentenció el despacho, y si ya se me había dado una respuesta, no tendría por qué estar colocandole trabajo, más del que tiene, a la rama judicial.
- 2.4. Considero desde mi apreciación jurídica, que antes de haberse cerrado el incidente de Desacato se nos debió haber preguntado si estábamos o no de acuerdo con la respuesta otorgada, y en especial con las pruebas documentales aportadas al expediente, o habersenos dado traslado de la respuesta dada por la **Fiduprevisora**, lo que hasta ahora no se ha hecho por parte del juzgado de conocimiento, ni hasta ahora hemos recibido directamente una respuesta clara y de fondo al derecho de petición, que no necesariamente acogiendo las pretensiones invocadas en el escrito del derecho de petición, por parte de la Fiduprevisora.
- 2.5. Es cierto que para el día martes 5 del mes de octubre del año 2021, recibí en mi correo electrónico: joaquinhernandog@mail.com; un escrito en cinco (05) folios, bajo el número de radicado **Oficio No. 20211092990231**, y con el logotipo de la **"Fiduprevisora"** pero en el que no se nos otorgaba una respuesta clara y de fondo, no se nos informaba, mucho menos se nos probaba o "enviará copia del oficio remisorio al peticionario", de que se hubiese enviado a la Secretaría de Educación del municipio de Quibdó en el Departamento de Chocó, el escrito de Derecho Fundamental de Petición, que de nuestra parte se le presentara al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio **FONPREMAG**, para que dicha Secretaría de Educación nos otorgara una respuesta al mismo, a que por cierto hasta ahora no hemos recibido.
- 2.6. Ahora, si se analiza detenidamente el documento enviado el día 5 de octubre del año 2021 por la **Fiduprevisora** en 5 folios a mi correo electrónico, allí no aparece la copia de lo que la Fiduprevisora supuestamente enviara al funcionario público que ellos consideraban competentes, ni se me informaba por qué medio fuera enviado, si por Fax, por correo certificado o por correo electrónico; mírese bien también señor juez que dicho documento, por medio del cual pretendieron darnos una respuesta al derecho de petición, NO aparece firmado por empleado alguno de la Fiduprevisora (Se aporta copia de documento), igualmente si se mira detenidamente en la respuesta dada al juzgado, que aún no a nosotros, el tema que allí se resuelve es el siguiente: **"GESTIÓN A SOLICITUDES**

2022

JOAQUÍN HERNANDO GIL GALLEGO

Abogado Titulado U de M.

Especialista en Derecho Público - Área Derecho Administrativo UNAULA.

SANCIÓN POR MORA", cuando en el escrito de Derecho Fundamental de Petición presentado de nuestra parte tiene que ver es con la **Pensión de Sobreviviente**, solicitada por el señor **Zamir Serna Maturana**, ante la muerte de la Educadora y esposa señora **María Presentación Renterí Rentería**, de lo cual no se manifiesta nada en el documento; por lo que la pregunta a hacernos es la siguiente: ¿Si se le **NOTIFICÓ** al peticionario o a su apoderado una respuesta Clara Oportuna y de **Fondo** a lo peticionado?. Considero que la respuesta es un NO rotundo.

- 2.7. En el escrito de fecha 08 de marzo de 2022, por medio del cual la Fiduprevisora le otorga respuesta directamente al Juzgado de Conocimiento, luego de haber sido requerido ante el inicio en su contra del Incidente de Desacato, la Fiduprevisora le dio respuesta al Juzgado únicamente pero ya en el trámite del Incidente de Desacato, y ha sido pacífica la jurisprudencia de la honorable Corte Constitucional en cuanto a que el Peticionado no cumple con su obligación de dar respuesta clara, oportuna y de Fondo al Derecho fundamental de Petición, enviándole la respuesta al juez de tutela; veamos:

" Sentencia 396 de 2001

En el asunto sometido a consideración, observa la Sala que el juez de tutela declaró infundada la acción al determinar que dentro del trámite de la misma la accionada había dado respuesta a la solicitud presentada, criterio que no comparte esta Corporación, si se tiene en cuenta que la respuesta entregada por la entidad accionada al tutelante en nada satisface la petición presentada y además, porque en cierta forma avala la negligencia de la misma, la cual al escudarse en la pérdida de los documentos, considera satisfecha la pretensión, siendo que esto constituye desidia de la administración.

Con las pruebas que obran en el expediente es claro que al señor González Zapata, en su oportunidad, no se le contestó su petición y que lo que determinó que le dieran respuesta fue la acción de tutela que interpuso. En múltiples oportunidades la Corte Constitucional¹ ha sostenido que la contestación dada al Juez con ocasión de la acción que se interpone no constituye respuesta y que de todas formas el derecho de petición fue violado por la autoridad correspondiente, en este caso la Alcaldesa de Tarazá - Antioquia.

En igual sentido se pronunció la Corte Constitucional en la sentencia de Tutela T-388 del año 1997; veamos:

"Sentencia T-388 de 1997

El Juez parece entender que la ya transcrita comunicación, dirigida a él y no al peticionario, es una respuesta satisfactoria que responde a las directrices jurisprudenciales invocadas en el fallo.

La Corte debe manifestar que no es así y que, por el contrario, se encuentra acreditada la vulneración del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Carta Política.

Lo que la entidad sindicada de violar el derecho de petición informe al juez de tutela para justificar la mora en la resolución o para suministrar datos sobre el trámite de una solicitud no constituye respuesta al peticionario. El sentido del derecho fundamental en cuestión radica en que sea la persona solicitante la que reciba contestación oportuna. Cuando se haga luego ante el juez de tutela, puesto que precisamente tal acción tiene por fundamento la violación del derecho, es ya tardío e inútil, a no ser que se trate de probar documentalmente que ya hubo respuesta y que ella se produjo en tiempo, con lo cual se desvirtuaría el cargo formulado.

Tener por contestación lo que se informa al juez, en especial si -como en este caso- se está reconociendo por el propio ente obligado que todavía no se ha respondido la solicitud, es contraevidente.

¹ Sentencias Corte Constitucional T-1744 de 2000, T-1481 de 2000, M.P. Dr. Fabio Morón Díaz.

2022

JOAQUÍN HERNANDO GIL GALLEGO

Abogado Titulado U de M.

Especialista en Derecho Público - Área Derecho Administrativo UNAULA.

No entiende la Corte cómo puede negarse la protección judicial del derecho cuando un día antes de resolver el Juez ha tenido a la vista la más clara prueba de la negligencia administrativa y de la vulneración de aquél". (Énfasis y subrayados por fuera del texto jurisprudencial)

NOTA: Aporto copia del escrito de fecha 05 de octubre del año 2021 y bajo el número de radicado **Oficio No. 20211092990231**, y emitido por la Fiduprevisora, por medio del cual se pretendió dar respuesta al derecho fundamental de petición y al fallo de tutela (05 folios)

Son todos estos nuestros argumentos legales, jurisprudenciales y probatorios, por los que consideramos no debió el Juzgado de conocimiento haber dado por contestado el Derecho fundamental de petición y haber procedido al cierre y archivo del Incidente de Desacato, ya que hasta ahora no se nos ha otorgado una respuesta Clara, oportuna y de Fondo al escrito de Derecho fundamental de petición de nuestra parte presentado legalmente

Con admiración y respeto, me suscribo.

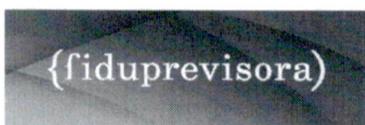


JOAQUÍN HERNANDO GIL GALLEGO.

C. C. 71.182.711 de Puerto Berrío.

T. P. 94.517 del C. S. de la J.

C. C. Magistrado Darío Hernán Nanclares Vélez. Proceso Radicado : 05001-22-10-000-2022-00144-00



Oficio No. 20211092990231

Bogotá, Martes, 05 de Octubre de 2021

Señor

JOAQUIN HERNANDO GIL GALLEGOjoaquinhernandog@gmail.com

Medellín- Antioquía

ASUNTO: SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES**DOCENTE:** MARIA PRESENTACION RENTERIA RENTERIA C.C 26,290,314**BENEFICIARIO:** ZAMIR SERNA MATURANA

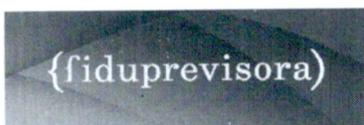
Apreciado Señor.

En atención a su petición radicada en FIDUPREVISORA S.A., en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG -, mediante la cual solicita el reconocimiento y pago de pensión de sobrevivientes de la docente de la referencia, Es preciso informar:

"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: defensoria@fiduprevisora.com o 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.





De conformidad con su solicitud, nos permitimos aclarar que, de conformidad con el Decreto 2831 de 2005 se establece que las Secretarías de Educación son en primera instancia las encargadas de recibir, radicar, estudiar, liquidar las prestaciones económicas y proyectar los actos administrativos de reconocimiento o negación de las peticiones relacionadas con el reconocimiento de prestaciones de los afiliados al fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, **así como su posterior envío a la entidad fiduciaria.**

En consecuencia, la **Secretaría de Educación de Chocó**, es en primera instancia la encargada de recibir la documentación y remitir el proyecto de acto administrativo a esta entidad junto con el estudio de la misma, para que de esta manera, siguiendo un conducto regular, se procediera al estudio de la prestación; No obstante una vez verificado los aplicativos no se evidencia que la mencionada entidad haya remitido la correspondiente proyecto de acto administrativo ante la FIDUPREVISORA S.A.

Así las cosas, teniendo en cuenta que no es posible proceder al reconocimiento de su prestación, por cuanto no se ha remitido el proyecto de resolución para su estudio de conformidad con el Decreto 1272 de 2018, la Secretaría de educación debe proceder a radicar en IPE y enviar el expediente prestacional por la plataforma ONBASE para estudiar la prestación y emitir hoja de revisión con el respectivo sustento jurídico, tal como lo indica el Artículo 56 de la Ley 962 de 2005.

"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.

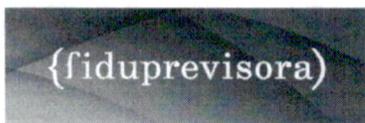
Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03 | PBX: (+571) 756 6633 | Barranquilla: (+575) 385 4010 |
Bucaramanga: (+577) 697 2606 | Cali: (+572) 485 5036 | Cartagena: (+575) 693 1611 |
Ibagué: (+578) 277 0439 | Villavicencio: (+578) 683 3751 | Medellín: (+574) 604 3653 |
Montería: (+574) 789 0662 | Pereira: (+576)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

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



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



En ese orden de ideas, el día **05 DE OCTUBRE DE 2021**, remitimos por competencia a la Secretaría de Educación del **Chocó**, con el radicado de salida No. **20211092990121**, de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

A. ANTECEDENTES NORMATIVOS

- EL artículo 21 de la ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”. El cual establece:

“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

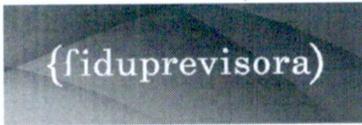
B. COMPETENCIA PARA DECIDIR RECLAMACIONES

“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 6108151 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 5:00 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 oficinas 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
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 | Villavicencio: (+578) 683 3751 | Medellín: (+574) 604 3653 |
Montería: (+574) 789 0662 | Pereira: (+576) 340 0937 | Popayán: (+572) 837 3367 |
Riohacha: (+575) 729 5328

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





De conformidad con lo dispuesto en el decreto 1272 de 2018 “por el cual se modifica el 1075 de 2015 – Único reglamento del sector educación, se reglamenta el reconocimiento y pago de las Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones” el cual prevé en **SUBSECCIÓN 2:**

“Artículo 2.4.4.2.3.2.º. Gestión a cargo de las secretarías de educación. La atención de las solicitudes relacionadas con las prestaciones sociales que pagará el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, será efectuada a través de la entidad territorial certificada en educación o la dependencia que haga sus veces.

Para tal efecto, la entidad territorial certificada en educación, a la que se encuentre vinculado el docente, deberá:

1. Recibir y radicar, en estricto orden cronológico, las solicitudes relacionadas con el reconocimiento de prestaciones sociales a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, de acuerdo con los formularios que adopte la sociedad fiduciaria encargada del manejo de los recursos de dicho Fondo.

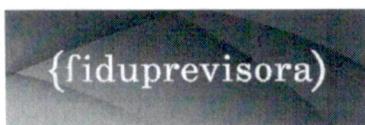
2. Expedir, con destino a la sociedad fiduciaria encargada del manejo de los recursos del Fondo y conforme a los formatos únicos por esta adoptados, certificación de tiempo de servicio y régimen salarial y prestacional, del docente petionario o causahabiente, de acuerdo con la normatividad vigente.

“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 oficinas 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 | Villavicencio: (+578) 683 3751 | Medellín: (+574) 604 3653 |
Montería: (+574) 789 0662 | Pereira: (+576) 340 0937 | Popayán: (+572) 837 3367 |
Riohacha: (+575) 729 5328

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





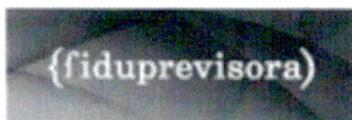
3. Elaborar y remitir el proyecto de acto administrativo de reconocimiento, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, a la sociedad fiduciaria encargada del manejo y administración de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio para su aprobación, junto con la certificación descrita en el numeral anterior del presente artículo”.

En los anteriores términos damos respuesta de fondo a su petición, aclarando que esta comunicación no tiene el carácter de acto administrativo por cuanto FIDUPREVISORA S.A., en su calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG - no tiene competencia para expedirlo, dado que es una entidad financiera que se rige por la normatividad del derecho privado.

Cordialmente,

Dirección de Servicio al Cliente

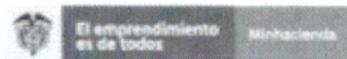
Fiduprevisora S.A



www.fiduprevisora.com.co

 Fiduprevisora
  @Fiduprevisors

 @Fiduprevisors



Elaboró Angélica García M

“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 6108151 / 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 | **Calli:** (+572) 485 5036 | **Cartagena:** (+575) 693 1611 |
Ibagué: (+578) 277 0439 | **Villavicencio:** (+578) 683 3751 | **Medellín:** (+574) 604 3653 |
Montería: (+574) 789 0662 | **Pereira:** (+576) 340 0937 | **Popayán:** (+572) 837 3367 |
Riohacha: (+575) 729 5328

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

