

* 20200221106791 *

Al contestar por favor cite:
Radicado No. 20200221106791
Fecha: 31-03-2020

Bogotá D.C.,

Señores:

JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO

Palacio Nacional Oficina 501

E-Mail: notificacsjmz@cendoj.ramajudicial.gov.co - notificacsj02mzl@cendoj.ramajudicial.gov.co

Manizales - Caldas

REF: **ASUNTO: CUMPLIMIENTO FALLO DE TUTELA**
ACCIONANTE: JORGE ELIECER ALVARÁN DÍAZ
ACCIONADO: COLPENSIONES Y OTROS
RADICADOS: 2019 – 00059

Cordial saludo:

De conformidad con la notificación remitida a esta entidad financiera por el honorable despacho el 03 de marzo de 2020, FIDUPREVISORA S.A., entidad que actúa en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, respetuosamente informa el **CUMPLIMIENTO AL FALLO** promulgado por el **TRIBUNAL SUPERIOR DE MANIZALES, SALA DE DECISIÓN PENAL** el 01 de agosto de 2019, dentro de la acción constitucional de la referencia, de la siguiente manera:

ANTECEDENTES DE LA ACCIÓN DE TUTELA

El Señor Alvarán Díaz, presentó acción de tutela en la cual solicita que le sea expedido bono pensional correspondiente al periodo laborado entre el 7 de junio de 1983 y el 14 de marzo de 1994, esto, en relación a su calidad de ex trabajador de la antigua Flota Mercante Gran Colombiana.

Atendiendo la orden impartida por este honorable Despacho, Fiduprevisora S.A., entidad que actúa en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, emitió informe en el cual, expresó que el Patrimonio Autónomo Panflota no tiene competencias en relación con el reconocimiento de derechos pensionales, que Fiduprevisora S.A., **ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE ACTUA** como instrumento de pago, cuando previamente Asesores en Derecho (mandataria con representación) profiera y allegue los actos jurídicos en los cuales se reconozca el derecho prestacional y a su vez, la Federación Nacional de Cafeteros, traslade los recursos necesarios para tal fin.

1

"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.



En primera instancia, en fallo proferido por este Despacho Judicial el día 20 de junio de 2019, ordenaba lo siguiente:

" 6- SENTENCIA En mérito de lo expuesto, el **JUZGADO PENAL DE CIRCUITO ESPECIALIZADO DE MANIZALES**, administrando Justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley, **RESUELVE: PRIMERO: TUTELAR** los derechos fundamentales de, **debido proceso, seguridad social y vida digna** del señor **JORGE ELIECER ALVARÁN ORTEGÓN**, vulnerados la **FIDUPREVISORA** y **ASESORES EN DERECHO S.A.S. SEGUNDO: ORDENAR** al mandatario de **ASESORES EN DERECHO S.A.S** y a la **FIDUPREVISORA**, en un plazo razonable que no exceda de dos meses, inicie actuación administrativa en la que se establezca con claridad el tiempo laborado por el señor **JORGE ELIECER ALVARÁN DÍAZ**, en **LA FLOTA MERCANTE GRAN COLOMBIA S.A** y, se determine el monto del bono pensional para el periodo del 07 de junio de 1983 al 14 de marzo de 1994, por lo expuesto en la parte motiva. **TERCERO: ORDENAR** a la **FIDUPREVISORA S.A.**, que una vez se verifique el cumplimiento del numeral anterior, traslade el valor actualizado del **BONO PENSIONAL** a **PORVENIR**, para que se vea reflejado en la historia laboral del señor **JORGE ELIECER ALVARÁN DÍAZ**. **CUARTO: DESVINCULAR** a las demás accionadas, por lo expuesto en precedencia. **QUINTO: NOTIFICAR** la presente determinación. **SEXTO: INFORMAR** que contra esta decisión procede el recurso de apelación ante la Honorable Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato (Artículo 31 Decreto 2591/91). **SÉPTIMO: ORDENAR** que en caso de no impugnarse la presente decisión, se remita a la Honorable Corte Constitucional, para la eventual revisión. **NOTIFÍQUESE Y CÚPLASE MAURICIO BEDOYA VIDAL JUEZ PENAL DE CIRCUITO ESPECIALIZADO"**.

Contra la providencia dictada por el Juzgado Penal del Circuito Especializado, Fiduprevisora S.A., entidad que actúa en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, impugnó la decisión al considerar que no hubo debida integración del contradictorio, ya que no se mantuvo la vinculación de la Federación Nacional de Cafeteros (FNC), quien, conforme la Sentencia C-510 de 1997, es la matriz de la Flota Mercante Gran Colombiana, "(...) Son precisamente las decisiones de la compañía controlante las que repercuten en la disminución o afectación del patrimonio de la subordinada y son también las que, en los términos del precepto, generan su responsabilidad. Además, no se trata de una responsabilidad principal sino subsidiaria, esto es, la sociedad matriz no está obligada al pago de las acreencias sino bajo el supuesto de que él no pueda ser asumido por la subordinada, lo que, unido a la hipótesis legal de que las actuaciones provenientes de aquella tienen lugar en virtud de la subordinación y en interés de la matriz o de otras subordinadas, apenas busca restablecer el equilibrio entre deudor y acreedores, impidiendo que éstos resulten defraudados. El objeto de la presunción no es la responsabilidad en sí misma sino la situación concursal que da lugar a ella, es decir, la vinculación entre las decisiones de la matriz y el efecto patrimonial causado a la sociedad subordinada (...). En ese orden de ideas, cumple la FNC un papel muy importante en todas aquellas decisiones que se tomen frente a los ex trabajadores de la extinta Flota Mercante.

Al hacer el análisis fáctico de los argumentos esbozados por esta Entidad Financiera, el Ad Quem, conforme el Contrato De Fiducia Mercantil de Administración y Fuente de Pagos No. 3-1-0138 de 2006

"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.

anexado, consideró que la responsabilidad de elaborar el cálculo actuarial recaía en cabeza del Patrimonio Autónomo, y no sobre la Administradora de Fondo de pensiones, tal y como se encuentra legalmente establecido en el Decreto 1887 de 1994.

En este punto, es importante recordar la información correspondiente a la fiducia mercantil, la cual, de acuerdo a lo establecido en el ART. 1226 del Código de Comercio, se define así:

"La fiducia mercantil es un negocio jurídico en virtud del cual una persona, llamada fiduciante o fideicomitente, transfiere uno o más bienes especificados a otra, llamada fiduciario, quien se obliga a administrarlos o enajenarlos para cumplir una finalidad determinada por el constituyente, en provecho de éste o de un tercero llamado beneficiario o fideicomisario."

Ahora bien en lo concerniente a Negocios Fiduciarios la Superintendencia Financiera en Circular Básica Jurídica título V, Pág. 1, establece:

"Se entienden por negocios fiduciarios aquellos actos de confianza en virtud de los cuales una persona entrega a otra uno o más bienes determinados, transfiriéndole o no la propiedad de los mismos con el propósito de que ésta cumpla con ellos una finalidad específica, bien sea en beneficio del fideicomitente o de un tercero. Si hay transferencia de la propiedad de los bienes estaremos ante la denominada fiducia mercantil regulada en el artículo 1226 y siguientes del Código de Comercio, fenómeno que no se presenta en los encargos fiduciarios, también Instrumentados con apoyo en las normas relativas al mandato, en los cuales sólo existe la mera entrega de los bienes."

Por su parte, en cuanto a las sociedades fiduciarias, su función principal es la de cumplir los encargos fiduciarios que adquiere mediante contratos de fiducia mercantil, bien sean encargos fiduciarios o de fiducia pública, en ese orden de ideas, están facultadas, entre otras cosas para desarrollar actividades como son: prestar servicios de asesoría financiera, reorientar tenedores de bonos, obrar como agente de transferencia y registro de valores, desempeñarse como síndicos o curadores de bienes, ser depositarios de sumas consignadas en juzgados, emitir bonos por cuenta de patrimonios autónomos constituidos por varias sociedades y emitir bonos por cuenta de varias empresas y administrar estas emisiones. (Art. 29 E.O.S.F. y Art. 4to L. 795 de 2003).

Conforme lo anterior, entre los productos más comunes ofrecidos por las sociedades fiduciarias podemos encontrar los fideicomisos de inversión específicos, los fondos comunes especiales y el fondo común ordinario, los fondos de pensiones voluntarias, la fiducia inmobiliaria, la fiducia en garantía, la fiducia de titularización y la fiducia de administración.

Pues bien, una vez aclarados los antecedentes fiduciarios, es necesario indicar que el objeto del Contrato de Fiducia Mercantil de Administración y Fuente de Pagos No. 3-1-0138 de 2006, PANFLOTA, es el siguiente: **"SEGUNDA: OBJETO:** el objeto del presente contrato es la constitución de un PATRIMONIO AUTÓNOMO por parte de la FIDUCIARIA el cual se denominará Fideicomiso "PANFLOTA", con los recursos que le sean transferidos por el FIDEICOMITENTE al momento de la celebración del presente contrato, y los recursos que posteriormente le sean transferidos acorde con lo descrito en el presente contrato. El Patrimonio ha sido constituido con el fin de que la FIDUCIARIA administre tales recursos y los destine al pago de las mesadas pensionales, el pago de los aportes a las E.P.S. y Auxilios Funerarios a cargo de la COMPAÑÍA DE INVERSIONES DE LA FLOTA MERCANTE S.A. EN LIQUIDACIÓN OBLIGATORIA. (...)" (Subrayado y cursiva fuera de texto)

Por consiguiente, contractualmente Fiduprevisora S.A., administra los recursos a través del propio Patrimonio Autónomo PANFLOTA, recursos que son trasladados por la Federación Nacional de Cafeteros, una vez se cuente con el acto jurídico de reconocimiento y a su vez a través del patrimonio autónomo sin trasladados a la AFP.

De esta manera el objeto del contrato limita la capacidad que tiene la Fiduciaria como administradora y vocera del patrimonio autónomo PANFLOTA, (Contrato De Fiducia Mercantil de Administración y Fuente de Pagos No. 3-1-0138 de 2006) en cuanto solo puede realizar los pagos de mesadas pensionales y de los aportes a la EPS, estando fuera de su órbita lo pretendido por el accionante y lo ordenado en el fallo de tutela, en relación con la Fiduciaria.

Por lo anterior, resulta preciso indicar que el Patrimonio Autónomo PANFLOTA, cuyo Vocero y Administrador es Fiduprevisora S.A., actúa como instrumento y/o vehículo para la realización de pagos cuando previamente la Federación Nacional de Cafeteros gira los recursos necesarios y una vez Asesores en Derecho ha emitido pronunciamiento sobre el caso particular.

Dicho lo anterior, debemos señalar que al presentar el escrito de impugnación, esta entidad en un descuido involuntario, omitió, anexar el contrato de mandato firmado con Asesores en Derecho, quien figura como Mandataria con Representación, entidad que emite los actos jurídicos en los cuales se plasman los reconocimientos prestacionales a los ex trabajadores, situación que no fue evaluada en segunda instancia por el Tribunal, y cuya consecuencia fue, la siguiente orden:

* 20200221106791 *

Al contestar por favor cite:
Radicado No. 20200221106791
Fecha: 31-03-2020

- ✓ **SEGUNDO: ORDENAR** a la FIDUPREVISORA, que en el término de quince (15) contados a partir de la notificación de esta providencia, elabore el cálculo actuarial del periodo comprendido entre el siete (07) de junio de mil novecientos ochenta y tres (1983) hasta el tres (03) de septiembre de mil novecientos noventa (1990) a favor del señor **JORGE ELIECER ALVARÁN DÍAZ**, conforme a los documentos que

reposen en la hoja de vida del Accionante, por lo que una vez se haya realizado la estimación de los tiempos no cotizados, la Fiduciaria deberá remitir la información a **COLPENSIONES**.

- ✓ **TERCERO: ORDENAR** a **COLPENSIONES** que dentro de los diez (10) días siguientes al recibido del cálculo actuarial del señor **JORGE ELIECER ALVARÁN DÍAZ**, por parte de la FIDUPREVISORA, corrija la historia laboral del Accionante; y una vez lo realice, conforme al artículo 5 del decreto 3798 de 2003 actualice la información del Actor en el Sistema Interactivo de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y de Crédito Público.

Por lo anterior, debemos **REITERAR** que la FLOTA MERCANTE S.A. EN LIQUIDACIÓN, se encuentra actualmente liquidada y por lo tanto Fiduciaria La Previsora S.A. como vocera y administradora del PA PANFLOTA, **NO ASUMIÓ LA POSICIÓN DE EMPLEADOR, NI ES EL SUBROGATARIO, CESIONARIO O SUCESOR PROCESAL** de la Extinta Compañía Inversiones de la Flota Mercante, ya que Fiduprevisora S.A., como vocera y administradora del PA PANFLOTA, **única y exclusivamente administra los recursos transferidos por la Federación Nacional de Cafeteros, como entidad matriz remanente de la liquidación de la extinta Flota, conforme lo establecido por la sentencia SU 1023 de 2001 promulgada por la honorable Corte Constitucional.**

A su vez, hay que tener en cuenta que el vínculo entre FIDUPREVISORA S.A. y la Compañía Flota Mercante en Liquidación **ES ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE CONTRACTUAL** y las obligaciones de la fiduciaria emanan del Contrato de Fiducia Mercantil 3-1-0138, y por lo tanto su capacidad, facultades y obligaciones se encuentran enmarcados en el contenido del Contrato de Fiducia.

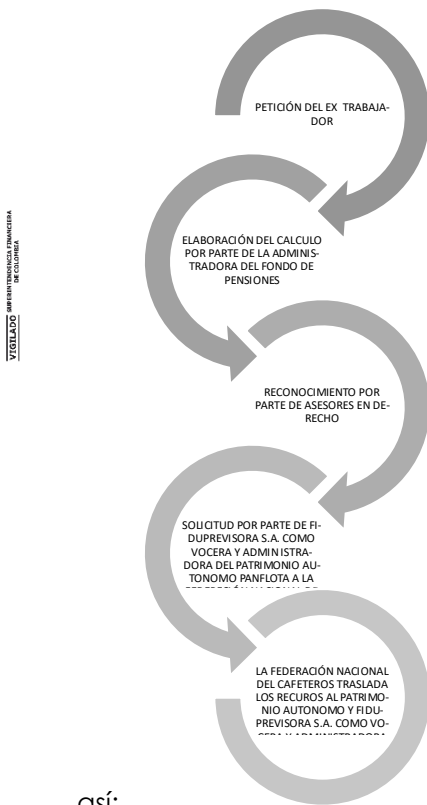
5

"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.



Es importante resaltar que tanto Fiduprevisora S.A., como administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, y Asesores en Derecho S.A.S., como Mandataria con representación del PANFLOTA, cumplen cada una con funciones y obligaciones distintas, que si bien se originan y complementan en un mismo hecho, no significa que Fiduprevisora S.A., como administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, tenga la facultad u obligación de reconocer una prestación social, ni que Asesores en Derecho, como mandataria con representación del PANFLOTA, tenga la facultad u obligación de realizar pagos.

Cada una tiene funciones y obligaciones distintas y por lo tanto la orden del Juez constitucional no las puede responsabilizar frente a lo mismo, indistintamente de la calidad que cada una ostenta,



así:

"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.

Si observamos lo ordenado en el fallo de tutela de segunda instancia, resulta evidente la omisión frente a que los recursos que conforman el Patrimonio Autónomo PANFLOTA, son girados ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE por la **FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS, no responsabilizó en ninguna forma o mantuvo vinculada a la mencionada FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS; por lo cual se hace estrictamente necesario su vinculación, dado que, de no establecerse las ordenes en la forma como es procedente (Asesores en Derecho, como mandataria con representación del PANFLOTA // AFP cálculo actuarial // Fiduprevisora S.A., como vocera y administradora del patrimonio autónomo PANFLOTA = pago, una vez gira los recursos la FEDERACIÓN) y de no existir orden alguna en contra de la FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS, no será posible legal y materialmente realizar pago alguno, lo cual resultaría imposible contractual y legalmente hablando.**

ANTECEDENTES DEL RECONOCIMIENTO PENSIONAL ANTE LA JUSTICIA ORDINARIA DEL PATRIMONIO AUTONOMO PANFLOTA

En ese orden de ideas, es necesario indicar que recientemente, el Honorable Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C. en sentencia del 29 de noviembre de 2017, Magistrado Ponente el Dr. Eduardo Carvajalino Contreras, proceso radicado 2015-00023 que adelantó el señor Oscar de Jesús Ospina Cataño, desató el recurso de apelación presentado por Fiduprevisora S.A. contra el fallo de primera instancia indicando que: "... aun cuando el Instituto de Seguros Sociales hubiese abarcado de manera paulatina el cubrimiento de los riesgos de I.V.M, en todo el territorio nacional es una obligación de la entidad a cargo del pasivo de la Flota Mercante asumir el pago del correspondiente calculo por el lapso comprendido del 23 de marzo de 1982 al 8 de septiembre de 1990 ...". **Concluye el Tribunal que a la luz de la Sentencia SU - 1023 de 2001**, en concordancia con el artículo 60 del CPC, **es la Federación Nacional de Cafeteros la sucesora procesal de la extinta Flota Mercante.**

A la anterior conclusión llegó el Tribunal luego del estudio, no solo de la SU 1023, sino de los autos de fecha 28 de agosto y 22 de noviembre de 2012, proferidos por la Superintendencia de Sociedades, en los que declaró: i) terminado el proceso liquidatorio de la Flota Mercante, ii) declaró extinguida la persona jurídica; por ello, el Tribunal señaló que "Luego es al FONDO NACIONAL DE CAFETEROS y no a ninguna otra entidad a quien le corresponde realizar el pago del correspondiente calculo actuarial, de donde resulta desacertada la condena impuesta a FIDUCIARA LA PREVISORA S.A y ASESORES EN DERECHO SAS, por el operador de primer grado".

En el mismo sentido, la sentencia de segunda instancia proferida por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala Laboral, magistrada ponente: Dra. Ángela Lucía Murillo Varón, radicado 2017-00733-01, demandante Rafael Emiro Orjuela Fabra, de fecha 19 de septiembre de 2018, providencia en la que se resolvió ABSOLVER A FIDUPREVISORA S.A., de las pretensiones de la demanda.

Por otro lado, la misma Corporación en providencia del 22 de enero de 2015 Magistrado Ponente Dr. Lorenzo Torres Russy, dentro del proceso ordinario Laboral, radicado 2012-00456-01, adelantado por Roberto Andrade Cano, revocó la vinculación de Fiduciaria la Previsora S.A. como sucesor procesal de la extinta Compañía de Inversiones de la Flota Mercante al resolver el recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado contra el auto donde se vinculó a Fiduciaria La Previsora S.A. en dicha calidad. Acertadamente expresó:

"Ahora frente al sucesor procesal de la compañía accionada, tema que es objeto de inconformidad, se considera que le asiste razón a la FIDUPREVISORA S.A. por lo que a continuación se enuncia:

(...) De las anteriores obligaciones no se corrobora que FIDUPREVISORA S.A., hubiese sucedido procesalmente a la Compañía de Inversiones Flota Mercante, puesto que tan solo la Fiduprevisora es la vocera y administradora de un patrimonio autónomo denominado panflota, **máxime cuando este patrimonio solo fue constituido como un mecanismo para terminar el proceso liquidatorio de aquella compañía**, pues nótese que según el otro SI del contrato de Fiducia que obra a folio 121 del plenario determina "la constitución del patrimonio autónomo que en adelante, se denominara PANFLOTA, no es un mecanismo de normalización pensional y/o de pago único a los pensionados en los términos del Decreto 1260 de 2000. **Dicho patrimonio autónomo se constituye en un mecanismo para terminar el proceso liquidatorio de la Compañía de Inversiones de la Flota Mercante S.A., en liquidación obligatoria y tramitar la extinción jurídica de la misma, conforme está previsto en el Código de Comercio y en las normas de la Ley 222 de 1995**(...)" (Negrilla y subrayado fuera del texto).

FRENTE AL FALLO DE SEGUNDA INSTANCIA

Una vez analizada la parte resolutoria del fallo promulgado por el Tribunal Superior de Manizales, Sala De Decisión Penal, el 1 de agosto de 2019, debemos manifestar que, frente a la aseveración " ii) **la facultad de elaborar el cálculo actuarial**", recae sobre FIDUPREVISORA S.A. como administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, es inexacta, ya que tal y como se observa en el acápite de obligaciones del contrato suscrito con la mandataria ASESORES EN DERECHO S.A., "**... cualquier trámite pensional...**", como lo es la Resolución para ser remitida al AFP, y que esta a su vez realice el cálculo actuarial. Por lo tanto, tal como lo hemos dicho en repetidas ocasiones, una vez contemos con la Resolución expedida por la Mandataria con representación, se remite dicha documentación a la AFP, dicha entidad deberá realizar un CÁLCULO ACTUARIAL POR OMISIÓN, en razón de lo enunciado por el accionante en su escrito de tutela, frente a que la extinta Flota Mercante no cotizó todas las semanas que el accionante considera tiene derecho; una vez realizado el CÁLCULO enunciado, la AFP deberá suministrar a esta entidad financiera, un COMPROBANTE DE PAGO donde se plasme el resultante de la liquidación, se comparan los valores de dicha liquidación con la Resolución que expidió la Mandataria, y en caso de diferencia se modifica la Resolución, previo requisición de recursos a la FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS, fondos necesarios que debe girar o trasladar dicha entidad al Patrimonio Autónomo.

En este punto resulta pertinente recalcar que, tal y como lo establece, la **SU-1023 de 2001** "**Hacia futuro la Federación Nacional de Cafeteros – Fondo Nacional del Café** periódicamente pondrá a disposición del liquidador los recursos suficientes para que éste cancele, de manera oportuna, las mesadas que se vayan causando en la liquidación obligatoria a todos los pensionados de la CIFM".

La anterior obligación, tiene su sustento en la subordinación de la Compañía de Inversiones de la Flota Mercante, en liquidación obligatoria, frente a la Federación Nacional de Cafeteros, esto es, las condiciones que señalan el artículo 27 y el parágrafo del artículo 148 de la Ley 222 de 1995, a lo cual, la Corte ha especificado que la Federación Nacional del Café debe poner a disposición de Patrimonio Autónomo, los recursos que garanticen el pago de las mesadas y los aportes en salud.

En ese orden de ideas, resulta claro que, Fiduprevisora S.A., como Administradora y vocera del patrimonio autónomo PANFLOTA, funge como intermediaria para la realización de los pagos, siempre y cuando la Federación Nacional de Cafeteros, haya trasladado previamente los recursos para tal fin; por tal motivo, se hace necesaria su presencia, pues al no ser vinculada en sede judicial, no le asiste ninguna orden de trasladar los recursos que se plasmen en el acto administrativo, por lo tanto, no existirá ninguna actuación por parte de ellos.

"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.

Por lo tanto, para que Fiduprevisora S.A., como Administradora y vocera del patrimonio autónomo PANFLOTA, pueda cumplir una orden judicial en la cual se establezca el traslado de dineros, se hace necesario que la Federación Nacional de Cafeteros cumpla con su función, es decir, trasladar los recursos necesarios que permitan efectuar los correspondientes pagos.

En conclusión, no depende solo de Fiduprevisora S.A., como Administradora y vocera del patrimonio autónomo PANFLOTA, dar cumplimiento las ordenes emitidas por la autoridad judicial, ya que la Federación Nacional de Cafeteros, cumple una función primordial y fundamental, por lo cual, se hace necesario su vinculación dentro de la presente acción constitucional.

ACTUACIONES ADELANTADAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL FALLO

Una vez aclarado todo lo anterior, Fiduprevisora S.A., entidad de carácter financiero que actúa en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, se permite informar las actuaciones adelantadas frente al cumplimiento del fallo.

1. El día 27 de agosto de 2019, mediante memorandos 20190041950061 y 201911583528, esta entidad financiera, remitió a Colpensiones, copia de la historia laboral de Jorge Eliecer Alvaran Diaz (conforme la información que reposa en Setecsa hoy Iron Mountain), con el fin de que realizará el cálculo actuarial conforme lo establece el Decreto 1887 de 1994. (Con copia)
2. El día 27 de agosto de 2019, mediante memorando 20190041949641, esta entidad financiera, en comunicado dirigido a Asesores en Derecho, informa que día traslado de la hoja de vida a Colpensiones con el fin de que elaboré el cálculo actuarial. (con copia)
3. El día 27 de noviembre de 2019, mediante memorando 20190042701981, esta entidad financiera, remitió a Porvenir S.A., copia de la historia laboral de Jorge Eliecer Alvaran Diaz (conforme la información que reposa en Setecsa hoy Iron Mountain), con el fin de que realizará el cálculo actuarial conforme lo establece el Decreto 1887 de 1994. (con copia)
4. Posteriormente el día 27 de febrero de 2020, y atendiendo la solicitud presentada por Porvenir S.A, Fiduprevisora S.A., entidad de carácter financiero, y que actúa en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, dio traslado de la documentación solicitada, con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado en el fallo de tutela de fecha 01 de agosto de 2019. (con copia)

* 20200221106791 *

Al contestar por favor cite:
Radicado No. 20200221106791
Fecha: 31-03-2020

5. Mediante radicado 20200041001151 de fecha 18 de marzo de 2020, en comunicado dirigido al Señor Alvaran Diaz, se procedió a solicitar fotocopia de la cedula de ciudadanía e historial laboral, ya que para realizar el cálculo actuarial son indispensables estos documentos.
6. El día 30 de marzo de 2020, mediante radicado 20200041087511, Fiduprevisora S.A., como Vocera y Administradora del Patrimonio Autónomo Panflota, procedió a dar traslado a Colpensiones del cálculo actuarial elaborado en cumplimiento al fallo de tutela de fecha 1 de agosto de 2019 proferido por el Tribunal Superior de Manizales.

FRENTE AL CUMPLIMIENTO DEL FALLO

Ahora bien, resulta procedente aclarar que existe una imposibilidad jurídica por parte de esta Entidad Financiera para dar cumplimiento a lo ordenado en el fallo de tutela de fecha 1 de agosto de 2019 proferido por el Tribunal Superior de Manizales, el cual ordena a Fiduprevisora como Vocera y Administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, realizar el cálculo actuarial del periodo comprendido entre el 07 de junio de 1983 y hasta el 03 de septiembre de 1990 a favor del Señor Jorge Eliecer Alvaran Diaz, por lo tanto, conforme las condiciones contractuales estipuladas a través del negocio de fiducia mercantil No. 3-1-0138 de 2006 suscrito entre la **COMPAÑÍA DE INVERSIONES DE LA FLOTA MERCANTE S.A. EN LIQUIDACIÓN OBLIGATORIA Y LA SOCIEDAD FIDUCIARIA LA PREVISORA S.A.**, el cual establece que la **FIDUCIARIA DEBERÁ PAGAR LAS OBLIGACIONES, ENTIENDASE MESADAS PENSIONALES Y PAGO DE LOS APORTES A LAS ESPS, SIEMPRE Y CUANDO EXISTAN RECURSOS SUFICIENTES PARA EL EFECTO EN EL PATRIMONIO AUTÓNOMO, EL EXTRABAJADOR SE ENCUENTRE DENTRO DEL ANEXO 1 Y ÚNICAMENTE EN CUMPLIMIENTO DEL ACTO ADMINISTRATIVO EXPEDIDO POR EL LIQUIDADOR, HOY EL MANDATARIO CON REPRESENTACIÓN.**

Sobre la imposibilidad Jurídica de dar cumplimiento a un fallo de tutela, la Corte Constitucional en SU 034 de 2018, ha manifestado lo siguiente:

"De lo expuesto, se colige que al momento de resolver un incidente de desacato, la autoridad judicial debe tomar en consideración si concurren factores objetivos y/o subjetivos determinantes para valorar el cumplimiento de una orden de tutela por parte de su destinatario

Entre los factores objetivos, pueden tomarse en cuenta variables como (i) la imposibilidad fáctica o jurídica de cumplimiento, (ii) el contexto que rodea la ejecución de la orden impartida, (iii) la presencia de un estado de cosas inconstitucional, (iv) la complejidad de las órdenes, (v) la capacidad funcional de la persona o institucional del órgano obligado para hacer efectivo lo dispuesto en el fallo, (vi) la competencia funcional directa para la ejecución de las órdenes

11

"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.



de amparo, y (vii) el plazo otorgado para su cumplimiento. (Subrayado y negrillas fuera del texto)

(...) La Sala evidenció que las providencias acusadas incurrieron en un **defecto sustantivo** por desconocimiento del precedente, en la medida en que hicieron caso omiso de que, a raíz de la complejidad que implicaba la ejecución inmediata de las órdenes de tutela – por estar inmersas en un estado de cosas inconstitucional–, era preciso atender la jurisprudencia conforme a **la cual el juez está revestido de singulares atribuciones para modular las órdenes impartidas** en sentencia (...)"

Lo descrito anteriormente, fue reiterado, mediante los memorandos 20200220457641 de fecha 03 de febrero de 2020, 20200220733381 y 20200220739431 de fecha 24 de febrero de 2020, en los cuales ha solicitado la modulación al numeral segundo del fallo promulgado por el Tribunal Superior de Manizales el día 01 de agosto de 2019, con lo cual esta entidad financiera no pretende dilatar el cumplimiento del fallo de tutela, por el contrario, actuando bajo el principio de buena fe, Fiduprevisora S.A., como vocera y administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA ha adelantado acciones pertinentes con el fin de cumplir con lo ordenado.

En este punto, debemos informar que, **ATENDIENDO LO ORDENADO**, esta Entidad, pese a que se encuentra imposibilitada a dar cumplimiento, ha procedido a realizar el cálculo actuarial ordenado en el numeral segundo del fallo de tutela de fecha 1 de agosto de 2019, proferido por el Tribunal Superior de Manizales, en acatamiento a la orden judicial, pues legalmente la obligación recae en cabeza de la Administradora del Fondo de Pensiones, por lo tanto y una vez analizados los documentos pertinentes para tal fin, se evidenció que no se cuenta con la fotocopia de la cedula del Señor Alvaran Díaz y con la historia laboral correspondiente de Colpensiones, ya que los mismos, no fueron aportados en el escrito de tutela, por este motivo se procedió mediante comunicado 20200041001151 de fecha 18 de marzo de 2020, a solicitarlos al accionante; se hace necesario resaltar que esta documentación es **INDISPENSABLE** para la elaboración y realización del cálculo actuarial.

En concordancia con lo anterior, una vez recibido los documentos por parte del Señor Alvaran Díaz, esta Entidad financiera, atendiendo lo ordenado, procedió a elaborar cálculo actuarial por omisión, y a su vez, dar traslado a Colpensiones mediante el radicado 20200041087511, de fecha 30 de marzo de 2020, para lo de su competencia; debemos indicar, que debido a la emergencia sanitaria Covid-19, y a las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, el memorando y sus anexos, fueron enviados a los correos, notificacionesjudiciales@colpensiones.gov.co y notificacionestutelas@colpensiones.gov.co.

En virtud de lo señalado a lo largo del presente informe, es claro que Fiduprevisora S.A., en calidad de vocera y administradora del Patrimonio Autónomo de PANFLOTA, ha actuado de manera eficaz, conforme con las facultades otorgadas por la normatividad que rige la materia y, en especial, con el contrato de fiducia mercantil suscrito para la conformación del Patrimonio Autónomo de PANFLOTA; adicionalmente, pese a estar imposibilitada jurídica y materialmente, ha adelantado todas aquellas acciones que se encuentran a su alcance con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado.

NULIDAD POR INDEBIDA INDIVIDUALIZACIÓN

Debemos poner de presente a su Honorable Despacho que el incidente de desacato tiene que surtir con observancia de sus etapas procesales (requerimiento previo, apertura, notificación, decreto de pruebas), etapas que deben ser notificadas de manera personal al directamente afectado pues una omisión de tal tipo vulnera flagrantemente derechos fundamentales tales como, el debido proceso, igualdad, acceso a la administración de justicia, entre otros. Señaló la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 16 de septiembre de 2014, rad. 75726:

*“Si bien la jurisprudencia constitucional ha aceptado, tácitamente, que la individualización en el trámite del incidente de desacato se agota con señalar el cargo que ocupa la persona¹ y la manifestación de “o quien haga sus veces”, esta Sala hace énfasis en que la verificación de la responsabilidad subjetiva del incumplido, en consonancia con el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991, requiere la plena identificación (nombres y apellidos) del involucrado pues es sabido, que **mediante el trámite incidental no se persigue a un cargo, sino a la persona que lo ostenta**”.*

En ese orden de ideas, debemos manifestar que las personas sancionadas dentro del presente trámite incidental, esto es, Sandra Del Castillo Abella y Jaime Abril Morales, no son las llamadas a dar cumplimiento al fallo de tutela, ya que sus funciones dentro de la entidad corresponden al Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y no al patrimonio Autónomo Panflota, por lo tanto, no tiene la competencia para dar cumplimiento a la Sentencia de fecha 01 de agosto de 2019, emitida por el Tribunal Superior de Manizales – Sala Penal, en ese sentido, debemos reiterar que la notificación no fue dirigida en debida forma, ya que las mismas no fueron enviadas a los correos de los trabajadores sancionados, adicionalmente, se está sancionando a funcionarios que dentro de sus funciones no tiene relación alguna con el negocio Patrimonio Autónomo PANFLOTA.

En este punto, es indispensable resaltar que, de acuerdo al certificado de cámara de comercio, el correo para efectos de notificaciones judiciales es notjudicial@fiduprevisora.com.co, correo al

¹ Sentencias T-053 de 2005 y T-343 de 2011.

cual nos fueron notificados tanto la admisión de la tutela, los fallos emitidos en primera y segunda instancia y los diferentes requerimientos, los cuales fueron atendidos en debida forma; adicionalmente, las notificaciones no fueron dirigidas a los correos de los funcionarios contra los que se impuso la sanción.

Conforme lo anterior, ha dicho el Consejo de Estado en sentencia de abril del 2018 donde señaló:

"El sujeto de una eventual sanción por desacato debe ser quien tenga la representación jurídica a la cual se le impartió la orden de amparo pues, es respecto de este que tendría el efecto persuasivo la imposición de la sanción"

Con fundamento en lo señalado, efectivamente ninguna de las providencias fueron notificadas a las personas encargadas del trámite, es decir, la Vicepresidencia de Administración Fiduciaria, pues previo a la apertura e imposición de sanción alguna, el funcionario judicial ya debe contar con elementos de juicio suficientes para establecer en contra de qué funcionario(s) dirigirá sus facultades disciplinarias como juez constitucional de amparo; en efecto, no se hizo un estudio acucioso frente a la demostración de responsabilidad subjetiva, pues recuérdese que el incidente de desacato no puede basarse exclusivamente en la demostración del incumplimiento de la orden, sino que exige una demostración inequívoca respecto al capricho y desatención de la persona encargada para acatar el fallo.

En consecuencia, tal y como se ha informado a lo largo de este escrito, no es intención de esta entidad financiera dilatar el cumplimiento de las órdenes impartidas en la presente acción constitucional, pues debe entender el despacho que la entidad tiene dentro de su estructura procedimientos internos que desarrollar y que, por tratarse de un fallo en el que se ordena un reconocimiento particularmente hablando, dicha condena no se encuentra dentro de las responsabilidades que deba asumir contractualmente la entidad con ocasión del Contrato de Fiducia Mercantil de Administración y Fuente de Pagos No. 3-1-0138 de 2006, por eso se ha tratado de adelantar el cumplimiento actuando de buena fe y de la mejor manera posible.

ANEXOS

1. **Copia del contrato de mandato 9264-001-2014 suscrito entre Fiduprevisora S.A., como administradora del Patrimonio Autónomo PANFLOTA, y Asesores en Derecho S.A.S.,**
2. **Copia del contrato de prestación de servicios celebrado entre SECTESA S.A (hoy IRON MOUNTAIN) y Compañía de Inversiones de la Flota Mercante S.A en liquidación, No. CS-935**

*** 20200221106791 ***

Al contestar por favor cite:
Radicado No. **20200221106791**
Fecha: 31-03-2020

3. Copia del memorando 20200041001151 de fecha 18 de marzo de 2020, dirigido al señor Jorge Eliecer Alvaran Diaz.
4. Copia de los memorandos 20190041950061 y 201911583528 de fecha 27 de agosto de 2019, dirigidos a Colpensiones.
5. Copia del memorando 20190041949641, de fecha 27 de agosto de 2019, dirigido a Asesores en Derecho.
6. Copia del memorando 20190042701981, de fecha 27 de noviembre de 2019, dirigido a Porvenir.
7. Copia del memorando 20200040780871, de fecha 27 febrero de 2020, dirigido a Porvenir.
8. Copia del memorando 20200041001151 de fecha 18 de marzo de 2020, dirigido al Señor Alvaran Diaz.
9. Copia del memorando 20200041087511, de fecha 30 de marzo de 2020, dirigido a Colpensiones.
10. Los que obran en el expediente, aportados con la contestación a la admisión de la acción constitucional de la referencia y relacionados en el fallo por el Juez de Primera instancia.

PETICIONES

Con el acostumbrado respeto solicitamos:

- 1) Levantar la sanción impuesta a la Dra. Sandra del Castillo Abella, quien me permito indicar no se encuentra legitimada dentro de las obligaciones del Patrimonio Autónomo Panflota a dar cumplimiento a las órdenes emanadas.
- 2) Levantar la sanción impuesta al Dr. Jaime Abril Morales, quien me permito indicar no se encuentra legitimado dentro de las obligaciones del Patrimonio Autónomo Panflota a dar cumplimiento a las órdenes emanadas.
- 3) Vincular a la Federación Nacional de Cafeteros para que cumpla con sus obligaciones establecidas en el contrato de Fiducia Mercantil por medio del cual se constituyó el Patrimonio Autónomo de PANFLOTA, girando oportunamente los recursos correspondientes al pago de la pensión del accionante, teniendo en cuenta lo estipulado en la SU 1023 de 2001.
- 4) Que de no ser aceptadas las peticiones de los numerales uno y dos, se sirva inaplicar las medidas, temiendo en cuenta que esta Entidad financiera ya dio cabal cumplimiento al fallo

15

"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.



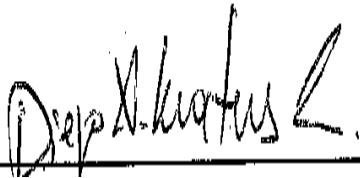
* 20200221106791 *

Al contestar por favor cite:
Radicado No. 20200221106791
Fecha: 31-03-2020

de tutela de fecha 1 de agosto de 2019, emitido por el Tribunal Superior de Manizales, Sala Penal.

- 5) Tener en cuenta, dentro de los autos y actuaciones dictadas, los trámites adelantados por esta Entidad fiduciaria, quien actúa como vocera y administradora del Patrimonio Autonomo Panflota.

Cordialmente,



DIEGO ALBERTO MATEUS CUBILLOS.
Director de Procesos Judiciales y Administrativos (E)

Fiduprevisora S.A.

Elaboró: Celia Ortega

Orión: 33881

Correo: notjudicial@fiduprevisora.com.co

Anexo lo enunciado

VERIFICADO
DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
BOGOTÁ

"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 (+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