

Bogotá D.C, 01 de diciembre de 2020

Señores

HONORABLES MAGISTRADOS

Dr. Jorge Enrique Ibáñez
Dr. Alberto Rojas Rios
Dr. Antonio José Lizarazo Ocampo
Dra. Diana Fajardo Rivera
Dr. Alejandro Linares Cantillo
Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado
Dra. Cristina Pardo Schlesinger
Dr. José Fernando Reyes Cuartas

Sala Plena

CORTE CONSTITUCIONAL

Ciudad

ASUNTO: CUMPLIMIENTO DE LA SENTENCIA DE UNIFICACIÓN SU-041 DE 2020 Y ALGUNAS CONSIDERACIONES PARA SU CUMPLIMIENTO, ALCANCE Y FINES PERTINENTES

Respetados señores Magistrados:

De manera atenta y en armonía con la Sentencia SU-041/20 proferida por la Honorable Corte Constitucional, la cual hemos conocido a través de la página web de la Corte Constitucional, según publicación efectuada por esa Corporación el pasado 18 de agosto de los corrientes, originada, como consecuencia de la información suministrada en su momento por la Fiduciaria, respecto de las diferentes dificultades estructurales, logísticas, administrativas y financieras que existen en el Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio (FOMAG), para causar el fenómeno de la sanción moratoria por el pago tardío de las cesantías, ponemos a su consideración los asuntos que señalamos a continuación.

En esta providencia se indica que en la actualidad existe una situación de bloqueo institucional que condujo a la generación de sanción moratoria por el pago tardío de las cesantías a los docentes afiliados al FOMAG y destaca el cumplimiento de las acciones para finalizar y detener este fenómeno, el cual debe ejecutarse en su totalidad al 31 de diciembre de 2020, según lo establecido en la citada sentencia.

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03
Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15
Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031
www.fomag.gov.co

Es así, como la Honorable Corte Constitucional en la providencia, señala en su parte considerativa que realizó un estudio minucioso de todas las causales, tanto normativas como de gestión, que originaron esa problemática y que afecta los recursos públicos, para lo cual, se determinó inyectar capital al FOMAG para sufragar lo adeudado por ese concepto, tal como se señala en la Ley 1955 de 2019, reglamentada por el Decreto 2020 de 2019.

En ese orden, la Fiduciaria, como vocera y administradora del patrimonio autónomo Fomag, junto con el Ministerio de Educación ha avanzado significativamente en las tareas señaladas por la Corte Constitucional de acuerdo con lo establecido en la Sentencia Unificadora SU 041 de 2020, incluso con anterioridad al momento en que se conoció la misma, a través de la publicación de la Sentencia en la página web de esa Corporación.

En efecto, ni el Ministerio de Educación como Fideicomitente ni Fiduciaria La Previsora S.A. como administrador fiduciario del patrimonio autónomo FOMAG hemos sido notificados, del contenido de la sentencia SU-041 de 2020 de manera formal, proferida el 06 de febrero de 2020 y publicada el 18 de agosto del mismo año en la página web de la Corte, cuyo contenido, como ya anotamos, conocemos por dicha publicación.

No obstante, Fiduprevisora ha venido ejecutando acciones para resolver las problemáticas planteadas en la sentencia de forma articulada con el Ministerio de Educación desde la vigencia 2019, estas acciones son armónicas con las órdenes generales emitidas por la Corte en la ya mencionada sentencia, y buscan superar los obstáculos que se presentaron en el pasado, dar soluciones estructurales en el reconocimiento y pago del auxilio de cesantías y subsanar la deuda con los docentes.

A continuación, presentamos los avances obtenidos a fecha de corte 30 de noviembre de 2020 en cada una de las acciones emprendidas, así:

1. ACCIONES PRELIMINARES REALIZADAS PARA ATACAR LA PROBLEMÁTICA.

- Dimensionamiento de la problemática.
- Redacción de propuesta normativa para la modificación del artículo 56 de la Ley 962 de 2005, sometida a consideración del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para su inclusión en la Ley del Plan Nacional de Desarrollo.

- Propuesta de decreto reglamentario del artículo 57 de la Ley 1955 de 2019, presentada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Diagnóstico de los sistemas de información y procesos aplicados para el trámite de las solicitudes de cesantías parciales y definitivas.
- Definición de una estrategia de modernización tecnológica de Fomag con el concurso del Ministerio de Educación Nacional.
- Obtener el financiamiento del nuevo sistema de cesantías y realizar el trabajo de parametrización y demás aspectos pertinentes con el desarrollador del nuevo aplicativo.
- Para estructurar y atender el plan de pagos y las reclamaciones de sanción por mora, fue preciso adelantar previamente una serie de acciones que permitieran avanzar en el establecimiento de parámetros y en la organización y depuración de la información, identificando las instancias en las cuales se encuentran las reclamaciones de sanción por mora de los docentes, a saber, **(i)** vía administrativa y **(ii)** vía judicial, las cuales involucran **(a)** Fallos judiciales ejecutoriados, **(b)** Procesos judiciales activos y **(c)** Conciliaciones prejudiciales.

2. ACCIONES PARA LA CORRECCIÓN DE LA FALLA QUE CAUSO LA SANCIÓN MORATORIA.

2.1. Simplificación procedimiento legal:

El procedimiento definido por el artículo 56 de la Ley 962 de 2005 resultaba ineficiente al establecer un doble trámite de las solicitudes de cesantías entre las Secretarías de Educación Certificadas y el FOMAG, este procedimiento se modificó mediante la expedición de la Ley 1955 de 2019, artículo 57, suprimiendo la obligación para el Fomag de revisar el proyecto de acto administrativo, dejando en cabeza de las Secretarías de Educación la liquidación de las cesantías, su reconocimiento y la expedición del acto administrativo respectivo, mientras que al Fomag se le asigna exclusivamente la responsabilidad del pago. Adicionalmente con el fin de reglamentar este procedimiento se publicó el proyecto de Decreto mediante el cual se modifican algunos artículos de la Subsección 2, Sección 3, Capítulo 2, Título 4, Parte 4, Libro 2 del Decreto 1075 de 2015

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03

Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15

Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031

www.fomag.gov.co

-Único Reglamentario del Sector Educación- sobre el reconocimiento y pago de Prestaciones Económicas a cargo del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y se dictan otras disposiciones, el cual se encuentra para observaciones ciudadanas y una vez culminada esta etapa se procederá con su respectiva expedición y divulgación a lo largo del territorio nacional.

2.2. Destinación exclusiva de los recursos del Fomag para el pago de cesantías:

Mediante el artículo 57 de la Ley 1955 de 2019 se estableció que los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio asignados en cada vigencia fiscal para el pago de cesantías parciales y definitivas, se destinarán exclusivamente al pago de dichas prestaciones, sin que deban compartir uso para el pago de la sanción por mora. En tal sentido, la misma ley prevé la asignación de recursos específicos, distintos a los de Fomag, para el financiamiento de la sanción por mora causada a 31 de diciembre de 2019, en este caso con recursos de Tesorería de la Nación, lo que fue reglamentado mediante el Decreto 2020 de 2019.

2.3. Modernización Tecnológica:

En abril de 2020 se inició el proyecto de modernización de los sistemas del FOMAG para el desarrollo del proceso de afiliaciones y liquidación de cesantías, que pretende entre otras mejoras, integrar y estandarizar el trámite de reconocimiento y pago del auxilio de cesantías a nivel nacional con todas las Secretarías de Educación certificadas con el fin de garantizar el 100% de oportunidad en el reconocimiento y pago de las cesantías a los docentes afiliados al FOMAG. Este sistema contempla:

- Reglas de validación para novedades de docentes activos.
- Reglas de validación para novedades de beneficiarios.
- Formulario de presentación en línea para trámites de cesantías.
- Gestión y respuesta de completitud de documentos.

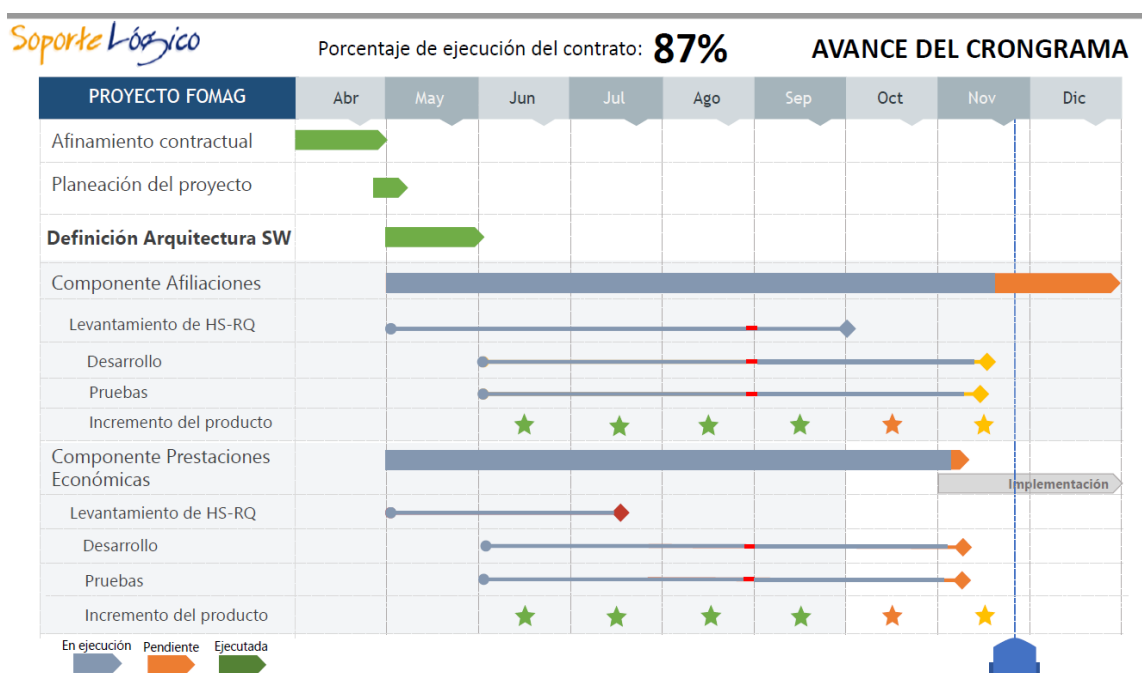
- Radicación de las solicitudes de cesantías.
- Reparto.
- La liquidación de las cesantías según el régimen aplicable.
- Seguimiento por parte del docente al estado del trámite en línea.

El módulo de cesantías tendrá las siguientes ventajas:

- Formularios desarrollados en el aplicativo que permiten la captura en forma organizada, estructurada y controlada de la información y documentación requerida para cada una de los tipos de solicitudes requeridos.
- Liquidación de cesantías según el régimen aplicable en forma automática con aplicación de validaciones según la normatividad vigente.
- Sistema parametrizado según la normatividad vigente que será utilizado por todas las Secretarías de Educación.
- Actos administrativos expedidos en plantillas estandarizadas lo que minimiza el riesgo de errores en las transcripciones ya que los datos básicos del docente, sus beneficiarios (cuando sea el caso) y los montos liquidados serán extraídos directamente de la aplicación
- Repartos automáticos para el estudio del trámite.
- Control de tiempos de atención.
- El módulo estará integrado al sistema Humano, que es el sistema a través del cual se liquida y paga la nómina de todos los docentes del país.
- Interoperabilidad con el sistema de pagos *PeopleSoft* de la Fiduprevisora para realizar los pagos de las cesantías.
- Los pagos se realizarán directamente en la cuenta del docente.
- Interoperabilidad con el sistema de salud de la Fiduprevisora.

Con la entrada en producción del nuevo módulo de cesantías se estará garantizando el 100% de oportunidad en el reconocimiento y pago de las cesantías a los docentes afiliados al Fomag, eliminando el alto componente manual que implica la gestión actual tanto en la liquidación y reconocimiento de las cesantías como en el pago.

Como se observa en la siguiente gráfica, el componente de prestaciones económicas, ya culminó su fase de desarrollo a mediados de noviembre de 2020 y se dio comienzo a la fase de implementación.



A la fecha, el porcentaje de avance del proyecto es del 87%, incluido los módulos de cesantías y afiliaciones. Se estima que la entrada en operación del módulo de prestaciones económicas (cesantías) se produzca al finalizar el primer trimestre de 2021, después de surtir las etapas de su implementación, que implican capacitación al personal de las noventa y seis secretarías de educación certificadas, entre otras actividades.

2.4. Plazo razonable de normalización de la operación.

Con la entrada en producción del nuevo sistema de liquidación de cesantías, estimada para el mes de abril de 2021, se tendrá cumplido el plan de normalización de la operación en el reconocimiento y pago de las cesantías parciales y definitivas de los docentes afiliados al Fomag, plan que incluyó el ajuste del procedimiento legal y el ordenamiento financiero de los recursos que las financian.

3. ACCIONES PARA ABORDAR EL PAGO DE SANCIÓN POR MORA.

Para la elaboración y ejecución del plan de pagos de la sanción por mora, a continuación, se presenta la estructura de las acciones que fue necesario abordar:

- Acciones de tipo general
- Acciones para abordar el pago de fallos judiciales ejecutoriados.
- Acciones para abordar el pago de procesos judiciales activos.
- Acciones para abordar el pago de conciliaciones prejudiciales.
- Acciones para abordar el pago de reclamaciones administrativas

Ahora bien, frente a las instancias antes mencionadas es preciso señalar que para proceder con los pagos en los casos de procesos judiciales activos y conciliaciones prejudiciales, es necesario contar con la aprobación del juez y/o la aceptación del apoderado para la firma de los contratos de transacción en el caso de los procesos judiciales. En este sentido el plan de trabajo para el pago de sanción por mora para estas dos instancias depende de los tiempos propios del sistema judicial, así como de actores externos, circunstancias que en algunos casos pueden sobrepasar la vigencia 2020.

3.1. Acciones de tipo general

- a) El Ministerio de Educación Nacional, a través de su Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en el marco de sus competencias estableció las políticas, lineamientos directrices, parámetros y reglas para surtir procesos de conciliación en las instancias prejudiciales y judiciales y para la suscripción de acuerdos de transacción en la instancia judicial y fallos ejecutoriados para intereses y costas, conducentes a agilizar los pagos, generar ahorros y lograr el cierre jurídico de las pretensiones. (Sesiones 55 del 10 y 13 de septiembre de 2019, sesión 32 del 11 de agosto de 2020 y Acuerdo 01 de octubre de 2020).
- b) Revisión y estructuración de procesos y procedimientos para la atención de las solicitudes. El Ministerio de Educación y el la Fiduprevisora en calidad de vocera y administradora del FOMAG, realizaron la articulación de los procesos y procedimientos en los cuales las dos entidades debían compartir información, además se acompañó a la Fiduciaria en la organización y formulación de procesos y procedimientos relacionados con el trámite para el pago de fallos judiciales, procesos judiciales activos, conciliaciones y reclamaciones administrativas, estableciendo una línea de trabajo conjunta, a través de la cual, se reciben las solicitudes, se elaboran y aprueban las fichas pre judiciales y judiciales, se realiza la negociación de los contratos de transacción con los apoderados y se tramita el pago de la sanción mora, conforme a los lineamientos ya establecidos en el Acuerdo 001 de 2020.
- c) Revisión y depuración (completitud de la documentación) correspondiente a las reclamaciones de sanción por mora:

La Fiduprevisora adelantó el acopio y la revisión de la documentación de los fallos, requerida para su liquidación ya que en su mayoría son condenas en abstracto, esta tarea implicó la solicitud a los juzgados de piezas procesales y solicitud de acompañamiento al Consejo Superior de la Judicatura, ya que dadas las condiciones derivadas de la pandemia implicó tiempos adicionales a los inicialmente proyectados, verificación de solicitudes doblemente radicadas, revisión de ejecutoria del fallo, seguimiento con el equipo técnico del Ministerio de Educación para reducir reprocesos, y la realización de mesas de trabajo con los apoderados de

los docentes para presentar y firmar los contratos de transacción, según los lineamientos del Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Ministerio de Educación Nacional, para el caso de transacción de intereses y costas

Igualmente hubo que depurar la información de las reclamaciones administrativas ya que se presentaba inconsistencias en la información sobre el docente y entre las solicitudes y la información registrada en el aplicativo Humano, aplicativo que maneja la nómina de las secretarías de educación a nivel nacional. Para este trabajo se solicitó a las secretarías de educación las aclaraciones correspondientes sin embargo dada la contingencia surgida con la pandemia originada por el covid 19 en muchos casos no se ha obtenido respuesta satisfactoria hasta la fecha.

3.2. Acciones para abordar el pago de fallos judiciales ejecutoriados

El alto número de fallos judiciales de sanción por mora, cerca de 17.000, identificados al corte del 3 de diciembre de 2020, de los cuales ya se han pagado cerca de 14.000, generó una compleja carga operativa para el Fomag, que exigió la adopción de las siguientes medidas, entre otras: (i) identificación y consolidación de los fallos emitidos, (ii) consecución de piezas procesales, (iii) realización de mesas de trabajo con los apoderados de los docentes para conciliar y completar la información, (iv) suscripción de acuerdos de transacción, (v) liquidación de los fallos, (vi) cruces de validación para determinar pagos previos o prescripciones, (vii) revisión y ajuste de la estrategia para avanzar en el pago del capital e indexación (viii) ajuste de los procedimientos para lograr mayor eficiencia en el trámite, y (ix) programación de por lo menos tres nóminas mensuales para el pago de la sanción por mora.

3.3. Acciones para abordar el pago de procesos judiciales activos

Estas acciones implican realizar mesas de trabajo con los apoderados de los docentes para identificar la sanción moratoria que corresponde y llegar a un acuerdo conforme a los lineamientos del Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Ministerio de Educación Nacional, para lograr un acuerdo con los apoderados, reducir el gasto por este concepto y

terminar anticipadamente los procesos. Sin embargo, esto conlleva a que nos encontremos con barreras que impiden su ejecución rápida y satisfactoria, como son:

- La falta de voluntad de los apoderados demandantes, en el sentido de aceptar acuerdos que terminen anticipadamente el proceso
- Procesos judiciales, que al examen del material probatorio no son susceptibles de pago por prescripción o caducidad.
- Procesos judiciales, que al examen del material probatorio y al realizar la respectiva liquidación, no conducen a reconocer ningún rubro, pues los días de sanción moratoria arroja "0".
- Procesos judiciales, que el beneficiario principal es un docente fallecido, y no se acredita la sucesión procesal de sus beneficiarios.
- Procesos judiciales, que cuentan con pago de la sanción moratoria en años anteriores, pero se debaten otro tipo de solicitudes, como lo es la indexación.

Se debe tener en cuenta por la Honorable Corte, que la discusión jurídica que se debate en cada despacho judicial donde cursen este tipo de procesos con estas observaciones, se debe surtir en su totalidad, pues los pronunciamientos son variables en los diferentes despachos del país.

Una dificultad estriba en la dispersión de los procesos a nivel nacional con un aproximado de más de 300 apoderados, haciendo complejo el proceso de revisión para lograr los acuerdos.

3.4. Acciones para abordar el pago de conciliaciones prejudiciales

Con el fin de disminuir la litigiosidad en contra del FOMAG, se abordó una estrategia conjunta con la Procuraduría General de la Nación, a través de la Delegatura para la Conciliación Administrativa para lograr la conciliación prejudicial de reclamaciones administrativas. Esta estrategia implica la construcción de fichas de conciliación que se

dificulta cuando no se cuenta con la información completa en el expediente para estudiar los casos y presentarlos al Comité de Conciliación del Ministerio de Educación.

La estrategia consiste en realizar Conciliaciones donde se abordan varios procesos de una región particular con el fin de abarcar la mayor cantidad de reclamaciones que permitan avanzar en el proceso de depuración y saneamiento del pago de sanción por mora.

3.5. Acciones para abordar el pago de reclamaciones administrativas

El pago de la sanción por mora reclamada vía administrativa también implicó un proceso complejo por el alto volumen de solicitudes, que en un comienzo ascendían a cerca de 15.000, que fue necesario depurar para establecer su procedencia de pago, mediante validaciones con distintas bases de datos, especialmente de procesos y conciliaciones, de pagos históricos, verificando igualmente la no prescripción de las mismas. El proceso también exigió la verificación y depuración de la información en términos de las variables requeridas para su liquidación, esto es, de las fechas de radicación de las solicitudes de cesantías, de las fechas de pago, y de la asignación salarial del docente, lo que implicó a su vez, realizar cruces de información con el Ministerio de Educación Nacional y estructurar un plan para complementar la información a través de las Secretarías de Educación.

4. PRESENTACIÓN DE INFORMES DE AVANCES A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL Y ENTES DE CONTROL.

Las acciones emprendidas tanto por el Ministerio de Educación Nacional como por la Fiduprevisora y que se informan en el presente documento dan cuenta de la complejidad y distintos frentes de trabajo que debieron asumirse para avanzar en la solución estructural y el saneamiento del pago de sanción por mora.

Oficina Principal

Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03

Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15

Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031

www.fomag.gov.co



Gracias a esto se espera por un lado que para 2021 se cuente con un proceso moderno, soportado en tecnología de punta, amigable y transparente para los docentes del país en donde se brinden las herramientas y trazabilidad para hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de las entidades que concurrimos en el proceso, como lo son las secretarías de educación y la Fiduprevisora. Por otro lado, que se haya saneado el problema histórico causado en el reconocimiento y pago de las cesantías de los docentes.

En este sentido a continuación se presenta el balance de pagos de la sanción por mora a corte 30 de noviembre de 2020 y lo que se encuentra registrado como pendiente de pago, luego de las medidas referidas en el presente documento:

ESTADO DE PAGOS SANCIÓN POR MORA
Valores en Millones de pesos
Corte 30/11/2020

| CONCEPTO | PAGADOS | | POR PAGAR | | TOTAL | | AVANCE (%) | |
|--------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|------------|------------|
| | CASOS | VALOR | CASOS | VALOR | CASOS | VALOR | PAGADO | POR PAGAR |
| *FALLOS | 13.215 | 148.477 | 3.656 | 31.960 | 16.871 | 180.437 | 82% | 18% |
| PROCESOS | 4.114 | 30.514 | 14.469 | 262.485 | 18.583 | 292.999 | 10% | 90% |
| CONCILIACIONES | 2.390 | 15.581 | | | 2.390 | 15.581 | 100% | 0% |
| VIA ADMINISTRATIVA | 9.773 | 75.324 | 1.137 | 8.503 | 10.910 | 83.827 | 90% | 10% |
| TOTAL | 29.492 | 269.896 | 19.262 | 302.948 | 48.754 | 572.844 | 47% | 53% |

*El valor por pagar incluye \$6.420 millones por concepto de intereses y costas, pendientes de acuerdos de transacción, correspondientes a 4779 casos de fallos pagados por concepto de capital e indexación

Como se observa, se han realizado pagos por \$269.896 millones, beneficiando a 29.492 docentes. Los casos por pagar se estiman en \$302.948 millones, explicados principalmente por los procesos en curso, que serán pagados en la medida que se profiera la sentencia respectiva o se logren acuerdos de transacción con los apoderados.

Igualmente, para conocimiento de la Honorable Corte Constitucional y los entes de control, se plantea presentación de informes trimestrales que permitan el seguimiento y control de los avances del plan de acción presentado.

5. RESPUESTA A LAS ORDENES GENERALES DADAS EN LA SENTENCIA DE UNIFICACIÓN SU-041 DE 2020.

En relación con las órdenes impartidas a través de la Sentencia SU-041, se informa a la Honorable Corte Constitucional que las acciones ejecutadas por la Fiduprevisora S.A. e informadas en los numerales 1, 2 y 3 del presente documento y que iniciaron desde el año 2019, han dado cumplimiento en gran medida, a lo ordenado por la Honorable Corte.

De acuerdo con lo anterior y habida cuenta del avance que se lleva a fecha de corte 30 de noviembre de 2020, en el **Anexo 1** de esta comunicación se presenta el plan de acción ordenado por la Corte, el cual será remitido a la Procuraduría General de la Nación, este plan contiene el pago de los fallos pendientes y los que puedan producirse en los siguientes meses así como de los procesos que sea posible terminar anticipadamente mediante acuerdos de transacción, para lo cual, se ha propuesto la modificación del Decreto 2020 de 2019, de tal forma que se pueda contar con los recursos autorizados por éste Decreto en el año 2021 para el pago de la sanción por mora.

Con relación a las órdenes impartidas referentes a los recursos económicos para sufragar el pago de las cesantías es pertinente señalar que en la información suministrada al Ministerio de Educación Nacional para efectos de la programación del presupuesto para la vigencia 2021 se incluyó la estimación de los recursos necesarios para atender el pago de las cesantías parciales y definitivas, de tal forma que el pago oportuno de las mismas no se vea afectado por insuficiencia del presupuesto. Este ejercicio se realizará para cada vigencia fiscal.

Adicionalmente, se logró dejar taxativo en la Ley 1955 de 2019 la posibilidad de aplicar la unidad de caja para atender las diversas obligaciones del Fondo, principalmente las cesantías.

Igualmente se resalta que se viene informando a los docentes sobre el pago de las cesantías, a través de la página web del Fomag y de manera complementaria se está actualizando la información básica de los docentes para efectos de comunicarles a través de mensajes de texto o al correo electrónico.

Respecto de la plataforma actualmente contratada para la radicación y digitalización de las solicitudes de las prestaciones económicas, se informa que ésta ha venido operando normalmente y ha sido ajustada para optimizar la trazabilidad de los trámites respectivos. Esta funcionalidad estará garantizada permanentemente, incluso en el nuevo sistema de cesantías que, como se señaló en la primera parte del presente documento, se estima entre en funcionamiento al finalizar el primer trimestre de 2021.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, y como se ha expresado a lo largo de este documento, en la actualidad existen situaciones excepcionales que pueden afectar el cumplimiento de las órdenes citadas, como lo es **(i)** la actual pandemia global y estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional a causa del Covid-19, que puede retrasar el acceso a la información de las providencias en los despachos judiciales; **(ii)** la armonía con las Secretarías de Educación, en el acceso a la información de las reclamaciones por vía administrativa solicitadas por los docentes **(iii)** los tiempos de admisión y celebración de audiencias de conciliación prejudicial en donde se debate el derecho y los extremos de la sanción moratoria y **(iv)** las barreras que contiene la terminación anticipada de los procesos, conllevando al pago de la obligación, bajo la aceptación de acuerdos con los apoderados demandantes.

Ahora bien, en la proyección del plan de pagos ordenado y en su aplicación hemos evidenciado algunas barreras que impiden su ideal y real cumplimiento y que presentan dudas para su ejecución, como lo son:

1. La sentencia señala una transición para el pago de la sanción por mora, que supondría la definición de un lapso de tiempo que interrumpa el trámite normal de las cesantías y de la sanción por mora, período de transición que no se evidencia en las órdenes emitidas. En su lugar, se establece un plazo para lograr superar el represamiento y para normalizar la operación en el trámite de las prestaciones. En tal sentido, solicitamos aclarar exactamente cuál es el período de transición que permita adoptar las medidas operativas, financieras y tecnológicas para lograr una gestión que responda a las exigencias normativas.
2. En atención al lineamiento sobre la cronología en el pago de la sanción por mora es menester señalar que este se aplicará en la medida que se obtenga la completitud de la información de cada uno de los casos. Es de aclarar, que bajo este presupuesto, no es posible realizar los pagos en orden de llegada, pues como se ha explicado no se cuenta con toda la información; situación que como se observa se tienen acciones

de corrección para completar y realizar los respectivos pagos. Sin embargo, basado en el principio de la Buena Fe, es importante informar a la corte que este presupuesto “en orden de llegada” no es posible cumplirlo a su cabalidad.

3. En el ordinal Octavo, hace referencia a un plan de acción y conforme a lo indicado en el plan de pagos sobre el papel preponderante de las Secretarías de Educación para cumplir con lo ordenado, que involucra específicamente información que debe ser suministrada por dichas entidades. Ello se centra en el suministro de la información sobre las variables necesarias para liquidar las reclamaciones efectuadas en la denominada vía administrativa, cuando la misma no está disponible en el Sistema Humano (plataforma administrada por el Ministerio de Educación Nacional o en el Fomag). Sin embargo, estas no fueron vinculadas ni obligadas con órdenes específicas, por lo cual *mutatis mutandis* y en concordancia con el numeral Sexto del Resuelve del Auto 110 de 2013¹, que estudia un caso similar, se solicita se vinculen y ordenen a todas las Secretarías de Educación a entregar la información necesaria para dar cumplimiento a todos los ordinales de esta sentencia.
4. Finalmente se solicita, de manera atenta, aclaración respecto del pago de la sanción por mora derivado de procesos judiciales en curso, sobre los cuales no se puede tener gobernabilidad para definir las acciones y los tiempos para su pago, pues depende de la voluntad de la parte demandante para la posible celebración de acuerdos que terminen anticipadamente los procesos.

Conforme a todo lo anteriormente expuesto y en concordancia con lo ordenado en la Sentencia Unificadora SU 041 de 2020, se ajustaron los procedimientos operativos y financieros, para adecuarlos al Plan de Acción señalado por la Corte y dar cumplimiento al mandato judicial; sin embargo, es importante señalar, que el termino otorgado, en virtud

¹ Véase, Auto A110/03 M.P. Luis Ernesto Vargas Silva. “Sexto.- Ordenar al apoderado general de la Fidupervisora S.A. Liquidador ISS en Liquidación o quien haga sus veces, que en los cinco días siguientes a la comunicación de esta providencia, (i) defina una fecha cierta en la cual entregará la totalidad de expedientes administrativos a Colpensiones; (ii) sin afectar negativamente el actual proceso de traslado de expedientes, cree un grupo de trabajo que concentre sus esfuerzos en atender los requerimientos judiciales y administrativos efectuados sobre el traslado de los expedientes administrativos de los afiliados que hacen parte del grupo con prioridad uno de que trata esta providencia; (iii) tome las medidas necesarias para garantizar que los expedientes en poder de la entidad sean transferidos con información completa. En particular, deberá subsanar las fallas identificadas por el Defensor del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación (Supra 4.5 y 5) e; (iv) incluir un vínculo en la página web de la entidad, de fácil visibilidad y acceso, en el cual consigne un listado del número de expedientes pendientes de traslado, y el flujo semanal y mensual de los que se transfirieron a Colpensiones luego de la comunicación de esta providencia. La información deberá actualizarse por lo menos una vez por semana (Supra 47).”

del conocimiento vía web del auto de la decisión, no corresponde al espíritu original de los Honorables Magistrados de la Corte Constitucional, toda vez que la decisión fue tomada el 06 de febrero de 2020 dando un término de cumplimiento de 10 meses contados desde su decisión.

Este término, imposibilita cumplirlo al 31 de diciembre de la presente anualidad, teniendo en cuenta el plan trazado en líneas anteriores y las diferentes barreras que en estricto sentido no obedecen a causa directa de Fiduciaria La Previsora, y/o del FOMAG y/o del Ministerio de Educación Nacional.

Por ello es que consideramos pertinente que la Honorable Corte Constitucional evalúe la posibilidad de otorgarnos un término improrrogable, hasta el 31 de diciembre de 2021, solicitud que respetuosamente elevamos ante esa Corporación, con el fin de cumplir en su totalidad las órdenes impuestas y culminar con la erradicación total de una posible reincidencia por parte del Estado, en este fenómeno de la sanción moratoria por el pago tardío de las cesantías a favor de los docentes, toda vez que no es posible culminar esas tareas al 31 de diciembre de 2020.

No obstante, y en vista a todas las actuaciones descritas en el plan de acción, actuando bajo los criterios de la sana buena fe, aun con la ausencia de la notificación oficial de la providencia, es imperativo que la Honorable Corte Constitucional, para un adecuado cumplimiento y entendimiento, nos aclare cuál es la versión oficial de la sentencia SU-041 de 2020 y dar a conocer las aclaraciones y/o salvamentos que eventualmente se hayan podido presentar.

En consecuencia de lo expuesto, la Fiduciaria y el Ministerio de Educación, desde que se conoció la publicación en la página web de la Sentencia, venimos actuando de buena fe y seguimos trabajando para lograr el cumplimiento ordenado por la Corte Constitucional en la referida sentencia, con el propósito de superar satisfactoriamente las circunstancias que dieron lugar a lo hechos materia de la sentencia y de esa manera procurar el cometido constitucional ordenado por la Corte en materia de la sanción por mora por prestaciones económicas a favor de los docentes afiliados al Fondo de Prestaciones del Magisterio.

20200173442731

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20200173442731**
Fecha: **04-12-2020**

Agradecemos su pronunciamiento para seguir avanzando en la estructuración del Plan de Acción ordenado por esa Honorable Corporación, según lo señalado en este escrito y de conformidad con lo ordenado en la Sentencia de Unificación SU-041 de 2020.

Cordialmente,



JAIME ABRIL MORALES

Vicepresidente Fondo de Prestaciones

Fiduprevisora S.A. obrando exclusivamente en su condición de vocero y administrador del Patrimonio Autónomo FOMAG

ELABORÓ Y REVISÓ: JAM/JPSC/LASR

"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.

ANEXO 1

I. Plan de Acción Pago Sanción por Mora y pago de cesantías

En el mes de diciembre del presente año se tiene previsto el pago de fallos judiciales y vía administrativa, así:

a) Fallos judiciales:

| PLAN DE PAGO FALLOS | | | |
|-------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 1. CAPITAL E INDEXACION | | | |
| PROGRAMACIÓN DE PAGO | NÚMERO DE SOLICITUDES | Valor en millones de pesos | SEMANA DE DICIEMBRE DE 2020 |
| GRUPO 1 | 583 | 4.373 | SEGUNDA |
| GRUPO 2 | 2.000 | 10.500 | TERCERA |
| GRUPO 3 | 1.073 | 10.667 | CUARTA |
| TOTAL FALLOS | 3.656 | 25.540 | |

| 2. INTERESES Y COSTAS | | | |
|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|
| PROGRAMACIÓN DE PAGO | NÚMERO DE SOLICITUDES | Valor en millones de pesos | SEMANA DE DICIEMBRE DE 2020 |
| GRUPO 1 | 4.779 | 6.420 | CUARTA |

- Al 30 de noviembre de 2020 se encuentra en gestión de liquidación cerca de 3.656 sentencias por valor estimado de \$25,5 mil millones, con fecha planeada de pago a mediados del mes de diciembre de 2020.
- Adicionalmente, se encuentran en trámite de acuerdos de transacción de intereses y costas, cerca de 4.779 fallos por un valor estimado de \$6.4 mil millones, cuyo plan de pagos está sujeto a la concreción de los acuerdos con los respectivos apoderados.

Dado que existen procesos en curso mediante los cuales los docentes han reclamado la sanción por mora por vía judicial, se seguirán presentando fallos por este concepto en lo que resta del año 2020 y el año 2021.

b) Vía Administrativa radicada:

| PLAN DE PAGO VIA ADMINISTRATIVA | | | |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------------|
| PROGRAMACIÓN DE PAGO | NÚMERO DE SOLICITUDES | Valor en millones de pesos | SEMANA DE DICIEMBRE DE 2020 |
| GRUPO 1 | 362 | 3.589 | SEGUNDA |
| GRUPO 2 | 430 | 2.726 | TERCERA |
| GRUPO 3 | 345 | 2.188 | CUARTA |
| TOTAL VÍA ADM. | 1.137 | 8.503 | |

- A noviembre 30 de 2020 se encuentran en proceso de liquidación de la sanción por mora 1.137 casos por cerca de \$8.5 mil millones, que se estiman pagar en diciembre del presente año.
- De manera complementaria se está terminando de revisar cerca de 4.000 solicitudes vía administrativa contra las bases de los procesos judiciales y de conciliaciones, con el fin de determinar su viabilidad de pago. El pago de las reclamaciones administrativas a que haya lugar se realizaría antes de finalizar el año 2020.
- Nuevas reclamaciones por vía administrativa podrían presentarse en el próximo futuro por cesantías pagadas en forma tardía en vigencias anteriores, que podrían ser pagadas con los recursos TES, en tanto no estén prescritas.

c) Procesos en curso:

- El pago de sanción por mora en el caso de los 14.469 procesos identificados, estimados en \$262.5 mil millones, dependerá de la dinámica de este tipo de trámites ante las instancias judiciales correspondientes y de la voluntad de los apoderados para realizar acuerdos para terminación anticipada, en el caso de procesos judiciales, y conciliaciones en el caso de solicitudes extrajudiciales.
- Las acciones principales estarán orientadas a realizar mesas de trabajo con los apoderados para efectos de buscar la suscripción de las transacciones, terminar anticipadamente los procesos y proceder a su pago, así como identificar reclamaciones que no se encuentren registradas en la Fiduprevisora.

- Es altamente probable que las sentencias respecto de esos procesos en curso se profieran durante el año 2021.

d) Gestión aseguramiento de recursos:

- Finalmente, para efectos de contar con recursos para el pago de la sanción por mora en el año 2021, respecto de fallos, acuerdos en procesos y conciliaciones cuyos trámites terminen en dicho año, se ha propuesto al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, un proyecto de decreto modificatorio del Decreto 2020 de 2019, que se encuentra en trámite de expedición.

e) Trámites de cesantías radicados en Fiduprevisora:

A fecha 30 de noviembre de 2020, se encuentran en gestión de estudio 6.804 solicitudes de cesantías, distribuidas en parciales y definitivas como se muestra en el siguiente cuadro:

| FECHA DE VENCIMIENTO FIDUCIARIA | CESANTIA DEFINITIVA | CESANTIA PARCIAL | Total general |
|---------------------------------|---------------------|------------------|---------------|
| 2020 | 389 | 2599 | 2988 |
| Trim.4 | 389 | 2599 | 2988 |
| 2021 | 557 | 3259 | 3816 |
| Trim.1 | 557 | 3259 | 3816 |
| Total general | 946 | 5858 | 6804 |

Estos trámites se encuentran en términos, respecto del plazo asignado a Fiduprevisora, sin embargo como se puede observar en la siguiente tabla la distribución del nivel de oportunidad de las 96 Secretarías de Educación (SED) en la gestión de las cesantías desde la expedición de la Ley 1955 de 2019: El 38% de las secretarías de educación tramitan más del 50% de las solicitudes de cesantías dentro de los plazos definidos, el 30% de ellas tramitan entre el 20% y el 49% de las solicitudes fuera de términos y el 32% de las secretarías tramitan entre el 20% y el 1% de las solicitudes fuera de términos.

OPORTUNIDAD Y EXTEMPORANEIDAD EN LA GESTION DE LAS SED

LEY 1955 DE 2019 (Fuente On Base)

Corte al 30/11/2020

| SECRETARIAS | FUERA DE TERMINOS | % FUERA DE TERMINOS | RECIBIDO EN TERMINOS | % RECIBIDO EN TERMINOS | Total general | Promedio días de mora |
|--------------------|-------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---------------|-----------------------|
| CUNDINAMARCA | 914 | 99.56% | 4 | 0% | 918 | 129 |
| PUTUMAYO | 963 | 93.31% | 69 | 7% | 1032 | 31 |
| BARRANCABERMEJA | 190 | 93.14% | 14 | 7% | 204 | 53 |
| POPAYAN | 133 | 92.36% | 11 | 8% | 144 | 58 |
| CORDOBA | 646 | 91.63% | 59 | 8% | 705 | 79 |
| CALDAS | 689 | 90.42% | 73 | 10% | 762 | 31 |
| DUITAMA | 105 | 86.07% | 17 | 14% | 122 | 53 |
| TOLIMA | 812 | 85.56% | 137 | 14% | 949 | 39 |
| CHOCO | 421 | 84.88% | 75 | 15% | 496 | 18 |
| SUCRE | 1044 | 81.95% | 230 | 18% | 1274 | 25 |
| CIENAGA | 124 | 80.00% | 31 | 20% | 155 | 39 |
| ANTIOQUIA | 2187 | 79.96% | 548 | 20% | 2735 | 18 |
| NORTE DE SANTANDER | 1048 | 79.57% | 269 | 20% | 1317 | 24 |
| HUILA | 1506 | 78.72% | 407 | 21% | 1913 | 26 |
| NARIÑO | 899 | 77.57% | 260 | 22% | 1159 | 18 |
| SANTA MARTA | 409 | 77.17% | 121 | 23% | 530 | 30 |
| BOLIVAR | 1057 | 76.65% | 322 | 23% | 1379 | 59 |
| URIBIA | 77 | 74.76% | 26 | 25% | 103 | 32 |
| MAGDALENA | 1133 | 74.20% | 394 | 26% | 1527 | 47 |
| VALLE DEL CAUCA | 527 | 72.99% | 195 | 27% | 722 | 41 |
| LA GUAJIRA | 250 | 71.84% | 98 | 28% | 348 | 35 |
| GUAINIA | 47 | 70.15% | 20 | 30% | 67 | 9 |
| CHIA | 69 | 66.35% | 35 | 34% | 104 | 37 |
| GUAVIARE | 97 | 64.67% | 53 | 35% | 150 | 26 |
| SOACHA | 240 | 61.22% | 152 | 39% | 392 | 25 |

| SECRETARIAS | FUERA DE TERMINOS | % FUERA DE TERMINOS | RECIBIDO EN TERMINOS | % RECIBIDO EN TERMINOS | Total general | Promedio días de mora |
|--------------|-------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---------------|-----------------------|
| SOLEDAD | 244 | 59.51% | 166 | 40% | 410 | 34 |
| CALI | 537 | 57.37% | 399 | 43% | 936 | 26 |
| YUMBO | 68 | 57.14% | 51 | 43% | 119 | 44 |
| ARAUCA | 378 | 51.29% | 359 | 49% | 737 | 12 |
| FACATATIVA | 72 | 50.70% | 70 | 49% | 142 | 47 |
| MOSQUERA | 64 | 50.39% | 63 | 50% | 127 | 54 |
| BOYACA | 390 | 44.88% | 479 | 55% | 869 | 20 |
| RIOHACHA | 133 | 44.19% | 168 | 56% | 301 | 27 |
| BELLO | 136 | 43.59% | 176 | 56% | 312 | 30 |
| FUSAGASUGA | 64 | 43.54% | 83 | 56% | 147 | 38 |
| ARMENIA | 147 | 41.29% | 209 | 59% | 356 | 39 |
| SAN ANDRES | 24 | 40.00% | 36 | 60% | 60 | 15 |
| MANIZALES | 157 | 39.85% | 237 | 60% | 394 | 28 |
| PEREIRA | 196 | 38.06% | 319 | 62% | 515 | 25 |
| BARRANQUILLA | 559 | 37.37% | 937 | 63% | 1496 | 32 |
| IBAGUE | 214 | 37.09% | 363 | 63% | 577 | 21 |
| PASTO | 178 | 37.08% | 302 | 63% | 480 | 32 |
| CAUCA | 394 | 35.18% | 726 | 65% | 1120 | 23 |
| CESAR | 502 | 35.08% | 929 | 65% | 1431 | 30 |
| RISARALDA | 165 | 32.67% | 340 | 67% | 505 | 51 |
| MEDELLIN | 562 | 31.82% | 1204 | 68% | 1766 | 30 |
| BUCARAMANGA | 159 | 31.18% | 351 | 69% | 510 | 31 |
| BOGOTA | 1592 | 29.59% | 3788 | 70% | 5380 | 27 |
| CASANARE | 243 | 29.42% | 583 | 71% | 826 | 28 |
| CAQUETA | 239 | 27.28% | 637 | 73% | 876 | 15 |
| IPIALES | 50 | 26.32% | 140 | 74% | 190 | 15 |
| CARTAGENA | 187 | 25.58% | 544 | 74% | 731 | 29 |
| DOSQUEBRADAS | 84 | 25.30% | 248 | 75% | 332 | 18 |
| TUMACO | 126 | 23.77% | 404 | 76% | 530 | 22 |
| MAICAO | 132 | 23.53% | 429 | 76% | 561 | 18 |
| JAMUNDI | 18 | 23.38% | 59 | 77% | 77 | 46 |
| QUINDIO | 93 | 23.37% | 305 | 77% | 398 | 33 |

| SECRETARIAS | FUERA DE TERMINOS | % FUERA DE TERMINOS | RECIBIDO EN TERMINOS | % RECIBIDO EN TERMINOS | Total general | Promedio días de mora |
|---------------|-------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---------------|-----------------------|
| BUENAVENTURA | 74 | 22.56% | 254 | 77% | 328 | 28 |
| NEIVA | 167 | 22.06% | 590 | 78% | 757 | 40 |
| PITALITO | 54 | 22.04% | 191 | 78% | 245 | 32 |
| VAUPES | 15 | 18.29% | 67 | 82% | 82 | 18 |
| CUCUTA | 149 | 17.97% | 680 | 82% | 829 | 20 |
| QUIBDO | 3 | 17.65% | 14 | 82% | 17 | 6 |
| TUNJA | 23 | 16.43% | 117 | 84% | 140 | 63 |
| TURBO | 84 | 16.28% | 432 | 84% | 516 | 20 |
| YOPAL | 56 | 15.82% | 298 | 84% | 354 | 21 |
| ATLANTICO | 84 | 14.92% | 479 | 85% | 563 | 34 |
| BUGA | 26 | 14.69% | 151 | 85% | 177 | 32 |
| ENVIGADO | 22 | 14.67% | 128 | 85% | 150 | 47 |
| CARTAGO | 15 | 11.81% | 112 | 88% | 127 | 42 |
| MAGANGUE | 30 | 11.28% | 236 | 89% | 266 | 29 |
| APARTADO | 27 | 9.82% | 248 | 90% | 275 | 35 |
| SABANETA | 5 | 9.62% | 47 | 90% | 52 | 48 |
| AMAZONAS | 19 | 9.45% | 182 | 91% | 201 | 47 |
| TULUA | 24 | 8.99% | 243 | 91% | 267 | 44 |
| SOGAMOSO | 14 | 8.64% | 148 | 91% | 162 | 12 |
| MALAMBO | 14 | 8.28% | 155 | 92% | 169 | 56 |
| VICHADA | 13 | 8.02% | 149 | 92% | 162 | 29 |
| VILLAVICENCIO | 36 | 7.10% | 471 | 93% | 507 | 22 |
| LORICA | 19 | 6.93% | 255 | 93% | 274 | 20 |
| SINCELEJO | 18 | 6.10% | 277 | 94% | 295 | 26 |
| SAHAGUN | 11 | 5.98% | 173 | 94% | 184 | 55 |
| PALMIRA | 14 | 5.91% | 223 | 94% | 237 | 26 |
| FLORENCIA | 20 | 5.85% | 322 | 94% | 342 | 74 |
| FLORIDABLANCA | 11 | 5.76% | 180 | 94% | 191 | 19 |
| RIONEGRO | 10 | 5.59% | 169 | 94% | 179 | 57 |
| VALLEDUPAR | 31 | 5.42% | 541 | 95% | 572 | 62 |
| ITAGUI | 10 | 4.95% | 192 | 95% | 202 | 58 |
| SANTANDER | 56 | 4.01% | 1341 | 96% | 1397 | 42 |

| SECRETARIAS | FUERA DE TERMINOS | % FUERA DE TERMINOS | RECIBIDO EN TERMINOS | % RECIBIDO EN TERMINOS | Total general | Promedio días de mora |
|----------------------|-------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---------------|-----------------------|
| MONTERIA | 26 | 3.96% | 631 | 96% | 657 | 37 |
| PIEDRECUESTA | 8 | 3.57% | 216 | 96% | 224 | 33 |
| META | 21 | 3.41% | 594 | 97% | 615 | 40 |
| FUNZA | 1 | 2.70% | 36 | 97% | 37 | 3 |
| GIRON | 4 | 2.52% | 155 | 97% | 159 | 37 |
| ZIPAQUIRA | 2 | 2.02% | 97 | 98% | 99 | 26 |
| GIRARDOT | 2 | 1.79% | 110 | 98% | 112 | 56 |
| Total general | 24912 | | 29628 | | 54540 | |

Como se observa, el 46% de trámites de cesantías es gestionado por fuera de términos por parte de las Secretarías de Educación, quienes tienen una autonomía administrativa y no son jerárquicamente dependientes del Ministerio de Educación ni de la Fiduprevisora, situación que dada su complejidad requiere una revisión más profunda, sin embargo como se muestra en las acciones emprendidas para la solución estructural del problema se ha iniciado con la regulación del proceso y la modernización tecnológica,

Por otra parte, cabe señalar que a la fecha no existen solicitudes de cesantías pendientes de pago, radicadas con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley 1955 de 2019. El represamiento que existía a esa fecha se evacuó durante el año 2019 y principios de 2020.

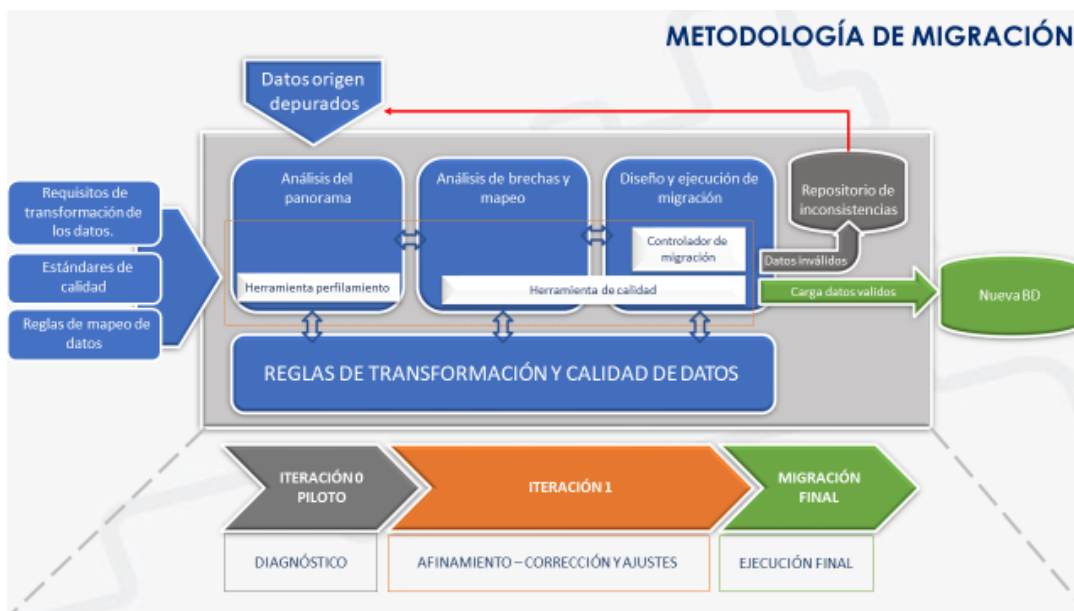
II. Plan de acción Implementación Nuevo Módulo de Cesantías

(Fecha final prevista e entrada a producción con Secretarías de Educación: 30 de marzo de 2021)

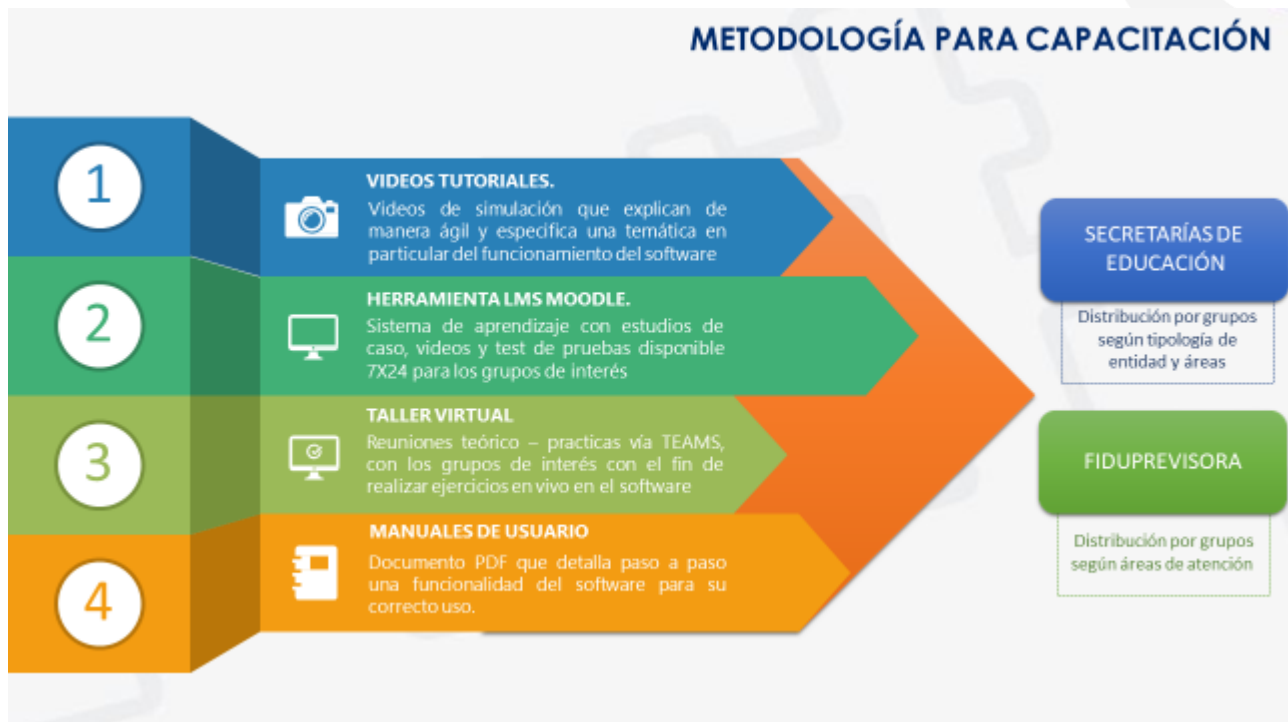
Como antes se señaló, la fase de desarrollo del nuevo sistema de cesantías ya fue terminada. En estos momentos se ejecuta el plan de implementación que contiene básicamente los siguientes componentes:



a) **Componente Migración:** comprende la definición de reglas de transformación y calidad de datos, cuya metodología se aprecia en el siguiente gráfico:



- b) **Componente de Capacitación:** comprende la elaboración de textos y ayudas audiovisuales dirigidos a los usuarios del nuevo sistema, básicamente a las 96 Secretarías de Educación Certificadas y a los funcionarios de Fiduprevisora. En el siguiente gráfico se observa con más detalle la metodología:



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- c) **Componente Gestión del Cambio:** comprende la definición del plan para la gestión del cambio centrado en las Secretarías de Educación y su población objetivo y la creación de estrategias para crear compromiso de las mismas con los cambios que implica la nueva herramienta tecnológica para cesantías. En el siguiente gráfico se precisa la metodología:



Los componentes de parametrización y asistencia técnica también están previstos en esta fase de implementación.

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.

Oficina Principal
Bogotá D.C.: Calle 72 No. 10-03
Línea de Atención Nacional: 01 8000 91 90 15
Línea Directa Atención al Cliente: +57 (1) 516 9031
www.fomag.gov.co

