

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

COMUNICADO No. 001 A 2021

PARA: SECRETARIAS DE EDUCACIÓN
DE: FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG
FECHA: 03 AGOSTO 2021
ASUNTO: ALCANCE AL PROCESO RADICACION - DIGITALIZACION

Apreciados Funcionarios encargados de atender Prestaciones Económicas: De manera atenta, nos permitimos reiterar y aclarar consultas generales al procedimiento de radicación y digitalización de prestaciones económicas, normas que regulan la radicación de las prestaciones y periodicidad de solicitud de cesantías parciales y canales de recepción.

De igual forma nos permitimos reiterar la importancia de registrar de forma correcta y consistente los datos de contacto de los docentes, entre otros el correo electrónico y teléfono móvil.

La Fiduprevisora S.A., como vocera y administradora de los recursos del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, se permite reiterar el procedimiento para la radicación y digitalización de expedientes de fallos judiciales y prestaciones económicas de docentes afiliados al FNPSM por parte de las Secretarías de Educación Certificadas, con el fin de optimizar la gestión, evitar reprocesos administrativos, duplicidad de trámites e inconsistencias en la información.

A. Radicación y Digitalización Fallos Judiciales

1. Los fallos judiciales de pensiones, cesantías y auxilios, sin excepción alguna, deben registrarse en el Sistema Único de Radicación Nacional de Prestaciones, denominado IPE (Identificador de Prestaciones Económicas) – FOMAG y remitidas al digitalizador que la Fiduprevisora ha suministrado en cada SED para el correspondiente cargue de imágenes en la plataforma IPE.

Los fallos judiciales (sentencia), deben radicarse en la plataforma IPE de conformidad con el “*genérico prestación*” (CES-PENS-AUX) y la “*prestación principal*” (ej. CD, CP) que le dio origen, seguido de la “*Clasificación Global*” (FALLO CONTENCIOSO) y deben contener los siguientes requisitos como mínimo:

- a. Sentencia judicial: si es única instancia la respectiva sentencia,
- b. O si fue resuelta en segunda instancia, adjuntar las copias de la sentencia de primera y segunda instancia.

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

- c. Constancia de Ejecutoria, para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 195 de la Ley 1437 de 2011.
 - d. Certificado de salarios de la fecha que dio origen a la reclamación.
 - e. Para el caso de contar con solicitud de cumplimiento de fallo por parte de apoderado, la misma debe tener número de radicado y fecha de radicación en la SED (no se aceptan anotaciones a mano)
 - f. Debe aportarse poder debidamente constituido.
 - g. Para el caso de fallos judiciales de sanción por mora de Cesantías no se requiere de proyecto de acto administrativo.
 - h. Los fallos de cesantías diferentes a sanción por mora (ej. Cambio de régimen), y los fallos judiciales de pensiones y auxilios, requieren de proyecto de acto administrativo, con la respectiva liquidación de los factores salariales origen de la demanda; así como los documentos relacionados en los formatos de solicitud vigentes, que se adjuntan.
2. **Todas las solicitudes para cumplimiento de sentencia judicial** deben realizarse ante las Secretarías de Educación Certificadas, de tal forma que las entidades nominadoras adelanten el procedimiento de radicación en IPE y digitalización en la plataforma habilitada por la entidad (IPE); razón por la cual, las solicitudes que sean remitidas a la Fiduprevisora por los apoderados o docentes, deben surtir de manera previa, el referido proceso ante la SED y por tanto se exigirá para su trámite relacionar el código de identificación de la prestación generado por el aplicativo IPE, de conformidad con lo previsto en el *Artículo 2.4.4.2.3.2.2 . Gestión a cargo de las Secretarías de Educación.*

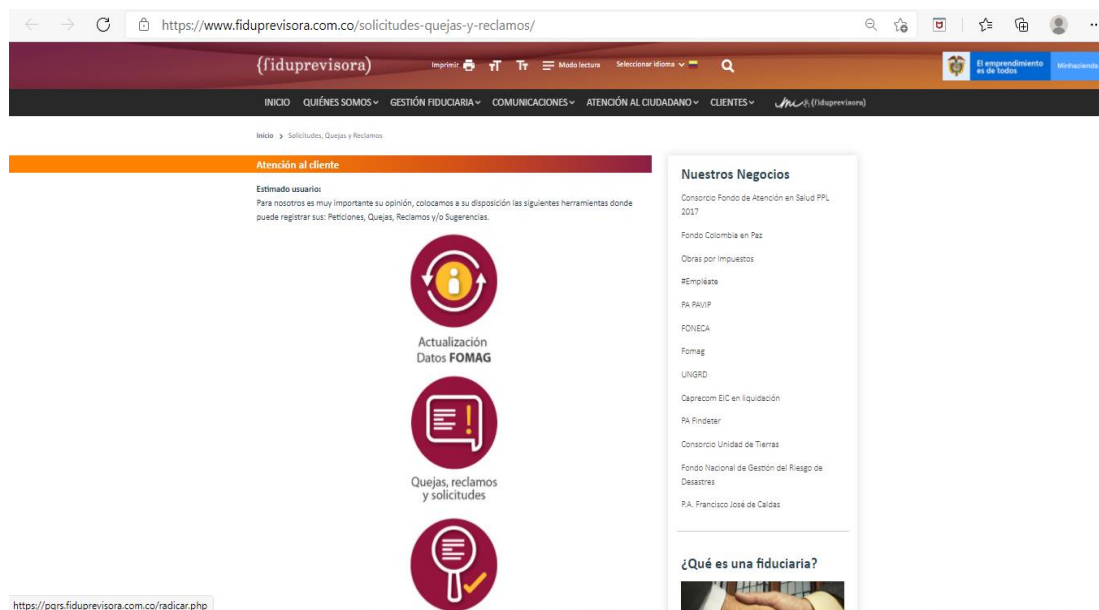
B. Radicación y Digitalización Sanción moratoria por vía administrativa

- 1. Para proceder al estudio de las reclamaciones administrativas, las solicitudes de sanción moratoria por vía administrativa respecto de las cesantías tramitadas y pagadas por fuera de los términos previstos en la Ley 1071 de 2006 y la SU 580 de 2018, para lo cual la comunicación debe dirigirse a Servicio al Cliente de la Fiduprevisora S.A y remitirse por correo físico o a través de la página web de la entidad, adjuntando los siguientes documentos:
 - a) Petición con datos mínimos: nombres y apellidos completos del docente, número de identificación, y dirección o correo electrónico donde recibirá correspondencia, las razones en las que fundamenta su petición, la relación de los documentos que adjunta para iniciar el trámite, firma del peticionario para el caso de correo físico.
 - b) Certificado de salarios de la fecha que dio origen a la reclamación.
 - c) Fotocopia documento identificación del docente y apoderado si es el caso.

20210171766861

Al contestar por favor cite:
 Radicado No.: **20210171766861**
 Fecha: **03-08-2021**

- d) Fotocopia del acto administrativo que reconoció las cesantías parciales y/o definitivas y que da origen a la petición, con el fin de agilizar el trámite, sin perjuicio de lo previsto en el Núm. 4 Art. 9 de la Ley 1437 de 2011.
- e) Si actúa con apoderado, poder debidamente conferido
- f) Para radicar por la página web de fiduprevisora se debe seguir la siguiente ruta, ing link: <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/> Opción: Quejas, reclamos y solicitudes, de la siguiente forma.
 - Pantalla Principal Fiduprevisora, para registro de reclamaciones de sanción moratoria por concepto de cesantías.



- Al seleccionar la 2 opción “quejas reclamos y solicitudes”, será redireccionado al formulario de registro de la solicitud, donde se diligenciaran todos los campos requeridos, adjuntando la documentación que se relaciona a continuación. En la parte final del formulario encontrará el ITEM “previsualizar” donde podrá verificar la información registrada, para efectuar la radicación de la misma en la Opción “radicar”

20210171766861

Al contestar por favor cite:
 Radicado No.: **20210171766861**
 Fecha: **03-08-2021**

FORMULARIO PARA LA RADICACIÓN DE SOLICITUDES

Recuerde que los campos con un asterisco (*) son obligatorios. Si puede ingresar la mayor cantidad de datos será mejor para que podamos contactarnos e identificarlo más rápidamente.

USTED ES UN(A): **Ciudadano**

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre.(*)	Primer Apellido.(*)	Segundo Apellido.
Ingrese su Nombre	Ingrese su Primer Apellido	Ingrese su Segundo Apellido
Tipo Identificación.(*)	Numero Identificación.(*)	Correo Electrónico.(*)
<< Seleccione >>	Ingrese su Numero de identificación	Ingrese su Correo Electrónico

DIRECCIÓN.(*)

Ej: CALLE 4 A BIS K ESTE # 5 A BIS D 5 SUR APTO 54

Use los controles de la parte inferior para ingresar su dirección en este campo.

Seleccione

v

v

v

v

v

v

v

v

v

v

v

v

v

Información adicional.

Información adicional referente a la dirección.

Barrio / Vereda.(*)

Ingrese su Barrio

Continente

Seleccione

País

Seleccione

Departamento

Seleccione

Municipio

Seleccione

Usuario Fomag.

Teléfono Fijo.(*)

Número de Teléfono

Teléfono Celular.(*)

Número de Celular

TIPO, DESCRIPCIÓN Y ANEXOS.

Información Importante:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Certificación
- Consulta
- Requerimiento
- Felicitación
- Queja exprés
- Derecho de Petición
- Solicitud de Información pública

Tipo de PQR5.(*)

<< Seleccione >>

Descripción de Caso.(*)

Digite el texto que resume su solicitud.

Puede anexar hasta 3 archivos, recomendamos formato PDF e imágenes de buena calidad. Tamaño máximo de 5 Megabyte cada uno.

No se eligió ningún archivo
 No se eligió ningún archivo
 No se eligió ningún archivo

SEGURIDAD

Digite el contenido de la imagen en el cuadro de texto contiguo. El código es sensible a las mayúsculas y minúsculas.(*)

Captcha.

d d c 7 J N

Ingrese el Captcha.(*)

Con el diligenciamiento de este formato autorizo expresamente el uso de mis datos personales según Ley 1581 de 2012

[Ver autorización de tratamiento de datos personales](#)

Previsualizar

Radicar

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

3. Una vez revisadas las solicitudes de sanción moratoria por vía administrativa que cumplan con los requisitos mencionados y que hayan sido aprobadas por el Fondo, el FOMAG efectuará de manera interna la radicación en el aplicativo IPE para proceder al respectivo pago, según corresponda. Los referidos pagos son publicados en la página web del Fomag, para lo cual se podrá acceder al link. [Pagos de Cesantías, Auxilios y Seguros por Muerte – Fomag](#), no obstante lo anterior, se está remitiendo el archivo actualizado a las Secretarías de Educación con los pagos por concepto de Cesantías efectuados mes a mes a través del canal seguro dispuesto por Fiduprevisora e informado por medio de los correos registrados en la capacitación del Plan de Desarrollo (Ley 1955), si a la fecha el correo registrado fue modificado o ya no se encuentra en uso deberá remitir un oficio firmado por el secretario de educación o el jefe de la oficina de talento humano donde se informe el nuevo correo, el nombre del funcionario que lo administra y el compromiso de salvaguardar la información allí compartida, cualquier duda, sobre como consultar el archivo de pagos actualizado por favor escribir estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co.
4. Para atender la forma de pago descrita anteriormente debe cumplir con las siguientes revisiones como mínimo: 1) la verificación previa de la inexistencia de un proceso judicial por los mismos fundamentos de hecho y de derecho, caso en el cual la entidad perderá competencia para adelantar el pago por ese concepto y por tanto tendrá que dar cumplimiento a lo conciliado o a lo ordenado por sentencia judicial, y 2) la realización de acuerdos de conciliación o de transacción con los apoderados o docentes, según lo disponga el Ministerio de Educación Nacional, para dar por finalizada cualquier controversia presente o futura relacionada con el tema.
 - En el evento de haberse efectuado la radicación de una sanción moratoria por vía administrativa en NURF hoy denominado IPE, previo al inicio de un proceso judicial por los mismos fundamentos de hecho o derecho o por desconocimiento de la existencia de un proceso judicial, el Fondo procederá de manera progresiva y masiva con la negación de tales solicitudes por pérdida de competencia, lo cual podrá verificar la SED de manera paulatina en la actualización de los estados del aplicativo de radicación.
 - Se reitera que con el fin de garantizar la gestión y el trámite de verificación y estudio de las solicitudes de sanción moratoria que hayan sido radicadas y cargadas en las diferentes plataformas de digitalización, es necesario que siempre las Secretarías de Educación Certificadas, radiquen a Servicio al Cliente de la Fiduprevisora S.A, dichas solicitudes; a través del link : <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/> Opción: Quejas, reclamos y solicitudes, para poder efectuar su validación, relacionando en el registro el código de identificación del trámite (NURF – IPE).

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

5. Se recomienda a las Secretarías de Educación Certificadas, que antes de remitir a la Fiduprevisora solicitudes de sanción moratoria por vía administrativa, verifiquen la existencia o no, de un proceso judicial por los mismos fundamentos de hecho y de derecho, lo confirmen solicitando al docente o apoderado una certificación en la que conste no haber demandado judicialmente al Fondo por los mismos fundamentos de hecho y derecho o consulten la página de la Rama Judicial, accediendo a los siguientes links;
<https://consultaprocesos.ramajudicial.gov.co/Procesos/Index>;
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/Justicia21/Administracion/Ciudadanos/frmConsulta>;

En caso que la SED detecte la existencia de un proceso judicial por los mismos fundamentos de la solicitud de reconocimiento y pago de sanción moratoria por vía administrativa, debe dar respuesta directa al peticionario informando dicha situación y por tanto no tendrá que realizar ningún registro ante el Fondo ni remitir documentación relacionada con la vía administrativa; sin embargo si es un fallo deberá realizar la correcta radicación en el IPE y digitalización de la sentencia judicial de acuerdo con los requisitos y documentos mencionados al inicio de esta comunicación.

6. No es viable ni procedente la remisión de solicitudes de sanción por mora vía administrativa por canales distintos, razón por la cual se considera necesario que las Secretarías de Educación socialicen dicha información a los interesados para garantizar la trazabilidad y gestión de las solicitudes; así como evitar reprocesos y desgastes administrativos tanto para los Docentes, como para la SED y FOMAG.

C. Radicación y Digitalización Prestaciones de Trámite normal

1. **Todas las prestaciones económicas (pensiones, cesantías y auxilios)**, sin excepción alguna, **deben registrarse** en el Sistema Único de Radicación Nacional de Prestaciones, denominado **IPE – FOMAG** (Identificador de Prestaciones Económicas) y entregarle toda la documentación al digitalizador para que proceda con el cargue de imágenes en la plataforma digital. El Fondo sólo tramitará las prestaciones económicas que se encuentren debidamente radicadas y digitalizadas por las Secretarías de Educación y que generen un código de radicación en la plataforma digital.
2. En los casos en que, se generen observaciones a los estudios realizados por el equipo de sustanciación del FOMAG, las Secretarías de Educación deben realizar la radicación de la NVEZ que corresponda y remitir la documentación al digitalizador asignado a la SED, para que proceda a incluir los documentos y habilitar a la siguiente actividad de tal forma que el Fondo pueda revisar mediante un nuevo estudio, la situación detectada, por tanto **NO** es procedente atender por correo electrónico solicitudes de corrección o información de la

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

negación o aprobación de la misma debido a que no corresponde al procedimiento oficial habilitado para el efecto y no permite contar con la trazabilidad de la solicitud.

3. Cuando la liquidación efectuada por la SED, sea **aprobada por el Fondo**, pero sin embargo **se requiera la modificación, corrección** o ajuste del Acto Administrativo, la prestación será devuelta al Ente Territorial, a través de la plataforma digital, para que la SED cargue el Acto Administrativo Aclaratorio junto con la notificación al docente. En tal situación **no debe radicarse una nueva NVEZ** en el aplicativo IPE, para ello las Secretarías de Educación cuentan con el Módulo **“subsananar”** en la plataforma digital.
4. En aquellas situaciones en las cuales las Secretarías de Educación Certificadas, consideren que **existe una diferencia de lo previsto en la Hoja de Revisión** emitida por el Fondo o por el equipo de novedades de nómina en la plataforma digital, no es procedente realizar un Acto Administrativo Aclaratorio, por encontrarse ajustado a derecho, podrá acceder al módulo **“subsananar”** en la plataforma digital, indicando en el campo “justificación” las razones por las cuales no es procedente realizar un Acto Administrativo Aclaratorio con dicha acción el trámite continuará su curso en el FOMAG para su verificación e ingreso en nómina.
5. **Todos los recursos de reposición** de las prestaciones a las cuales se les aplica el Decreto 1272 de 2018, deben registrarse en el aplicativo IPE – FOMAG, **como una NVEZ (Recurso de Reposición)** de la prestación que lo originó, no se requiere crear un radicado diferente para cargar y remitir el recurso para estudio, toda vez que, hace parte de un trámite administrativo que se encuentra en proceso.

En caso de evidenciarse que la SED, creo en el sistema un radicado diferente para cargar y remitir un recurso para estudio, el Fondo podrá negarlo por inconsistencias en el trámite, que afectan la trazabilidad del proceso, caso en el cual, el Ente Territorial tendrá que efectuar la radicación de la Nvez que corresponda, **en el mismo código de identificación de la prestación que originó** el recurso.

6. **Los recursos de reposición de las prestaciones a las cuales se les aplica la Ley 1955 de 2019**, deben ser entregados a los Técnicos de Digitalización asignados a cada SED una vez notificados, junto con el Acto Administrativo Definitivo, su notificación y constancia de ejecutoria, todo lo cual debe asociarse al mismo radicado creado en el aplicativo IPE - FOMAG. Se recuerda que conforme al cambio realizado en donde las cesantías se radican

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

de una vez con el acto administrativo definitivo, de acuerdo con la Ley 1955 de 2019 no se deben entregar al digitalizador trámites que no se encuentren debidamente ejecutoriadas.

7. De igual forma es importante recordarles que una vez puesto en producción en cada SED el nuevo módulo de cesantías a través de la herramienta Sistema Humano, todas las nuevas solicitudes de cesantías se deben radicar por este nuevo aplicativo conforme al procedimiento definido tal fin. Para estas solicitudes nuevas no habrá posibilidad de radicar de manera simultánea en el aplicativo Humano y en el aplicativo ON BASE. Por lo anterior, es necesario que las Secretarías de Educación aseguren que todas las solicitudes anteriores a la fecha de entrada del aplicativo HUMANO se radiquen en la plataforma ON BASE.

D. Precisiones operativas generales

1. Las Secretarías de Educación deben dar continuidad al trámite de las prestaciones inicialmente registradas en el aplicativo IPE – FOMAG hasta la finalización del proceso, por lo que **no podrán generarse radicaciones nuevas sobre el mismo tipo y subtipo prestacional sin que se haya finalizado el proceso** que se encuentre en curso.

En caso que las SED generen radicaciones nuevas por error, cuyos documentos aún no hayan sido entregados al digitalizador para el correspondiente cargue de imágenes y remisión al fondo, la Secretaría podrá proceder a la anulación de dicho radicado, en caso contrario, el sistema automáticamente y de acuerdo al procedimiento lo radica y lo asigna para estudio y su resultado será una aprobación o una negación, para lo cual la Secretaría debe continuar con el respectivo procedimiento de notificación o de generación de una nueva vez en caso de tener observaciones.

2. Todos los expedientes registrados en el aplicativo de radicación IPE – FOMAG, deben remitirse sin excepción, al digitalizador asignado al Ente Territorial, de tal forma que se proceda con el cargue de imágenes en la plataforma digital y se dé continuidad a la siguiente etapa del flujo del proceso para que se habiliten las actividades en cabeza del Fondo.
3. En caso de encontrarse prestaciones en estado “RADICADO ENTE” o “PROCESO EN TRANSITO”, es decir que no se hayan ejecutado las tareas que deben realizar las Secretarías de Educación (entrega de documentos para digitalizar, entre otras), para que el sistema pueda habilitar las siguientes actividades que quedarían en cabeza del

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

fondo para continuar su trámite, y que superen los términos, según el tipo de prestación, contados a partir de la fecha del registro de la prestación, serán anulados de manera progresiva por el Fondo, y en tal caso la Secretaría de Educación deberá generar un nuevo radicado que implica iniciar nuevamente con los plazos determinados por la norma para su trámite, de acuerdo con la prestación.

4. Cuando se presenten inconvenientes para la radicación, digitalización o consulta de trámites, deben comunicarse con la mesa de ayuda, plataforma Activa ruta o comunicándose con el Coordinador de Zona o al técnico digitalizador dispuesto por el proveedor del servicio, con copia al correo estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co (UT DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA 2019 – Plataforma Activa), indicando en el asunto, la problemática (como ejemplo, *no radica prestación, errores para la radicación, no actualiza estado, inconvenientes digitalización, consulta general aplicativo, hojas de revisión trocadas, entre otras*), seguido de la identificación de la Secretaría de Educación (*Ej. no radica prestación – Antioquia*). La respuesta a su solicitud se encuentra entre 8 a 24 horas, dependiendo de la complejidad de la solicitud.
5. En aquellos temas relacionados con actualizaciones de nombramientos que no permiten la radicación, lo que genera el error: *“No existen nombramientos asociados al Ente”*, la SED debe remitir su solicitud por la página del Fomag <https://pqrs.fiduprevisora.com.co/radicar.php>, o comuníquese con el Coordinador de Zona dispuesto por el proveedor del servicio (UT DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA 2019 – Plataforma Activa), adjuntando el soporte correspondiente de la solicitud al Área de Afiliaciones y Recaudos. La respuesta a su solicitud se encuentra entre 8 a 24 horas, dependiendo de la complejidad de la solicitud.
6. En el evento de tener consultas sobre el trámite de prestaciones, que fueron remitidas en físico y no se encuentran radicadas, digitalizadas ni tramitadas, el único canal habilitado para resolver las mismas, es el correo electrónico estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co, para el efecto es obligatorio que en la solicitud se indique el Número del oficio, No. De Guía de Envío a la Fiduprevisora y fecha, para poder efectuar la validación y búsqueda del expediente.

20210171766861

Al contestar por favor cite:
 Radicado No.: **20210171766861**
 Fecha: **03-08-2021**

7. Si la prestación fue radicada de forma física, podrán ser digitalizadas para remisión al Fondo a fin de procederse con su inclusión en nómina, caso en el cual deben hacer la solicitud previa al Coordinador de Zona (UT DIGITALIZACIÓN CERTIFICADA 2019 – Plataforma Activa) quienes en articulación con el Fondo realizarán la validación del caso e informarán sobre su procedencia, según el estado del expediente y vigencia del mismo.
8. El FOMAG una vez haya identificado el expediente y cuente con la documentación correspondiente, procederá a realizar su radicación y/o digitalización en la plataforma habilitada para el efecto (IPE), por lo que se dará continuidad al trámite de forma digital. De manera paulatina y una vez se restablezca la operación del personal adscrito al Fondo en las Instalaciones del FOMAG, se realizará la devolución de los expedientes físicos a las Secretarías de Educación.
9. No obstante, lo anterior y con el fin de propiciar espacios de discusión adecuados para la optimización de los procesos, el FOMAG dispondrá de un equipo funcional para la atención a las Secretarías de Educación, quienes además podrán solicitar al Fondo la programación de mesas de trabajo, para la atención directa de temas puntuales. Las referidas solicitudes podrán realizarse al correo electrónico estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co, relacionando en el asunto SOL. MESA DE TRABAJO – SED-XXX (según ente territorial que lo requiera).

E. Aclaración a preguntas sobre normatividad.

- Las normas aplicables sobre documentos y requisitos para el trámite de las Prestaciones, son las contempladas en el Decreto 1272 de 2018, Ley 1955 de 2019.

F. Canales de Comunicación

De otra parte y dando alcance al Comunicado No. 2, en el siguiente cuadro, se discriminan los temas que pueden ser objeto de consulta, a través de los canales de comunicación definidos por la entidad, con el fin de generar una mejor atención a los requerimientos de las Secretarías de Educación

ÁREA	CORREO	TEMAS
------	--------	-------

20210171766861

Al contestar por favor cite:
 Radicado No.: **20210171766861**
 Fecha: **03-08-2021**

COORDINACIÓN DE PAGOS	pagoprestaciones@fiduprevisora.com.co	-Ingresos en nómina. -Consultas trámites de pago, -Devoluciones órdenes de pago, -Trámites órdenes de pago remitidas en físico.
INTERESES A LAS CESANTÍAS	interesescesantias@fiduprevisora.com.co	-Solicitudes FNA -Trámites, procedimientos, pagos y en general solicitudes relacionadas con intereses a las cesantías.
COORDINACIÓN SUSTANCIACION	soporteprestaciones@fiduprevisor.com.co	-Inquietudes generales sobre el estudio y liquidación de prestaciones económicas y fallos judiciales. -Inquietudes sobre el procedimiento y términos legales para el reconocimiento y pago de las prestaciones económicas y fallos judiciales.
ESTADO PRESTACIONES ECONÓMICAS	estadoprestaciones@fiduprevisora.com.co	-Inconvenientes o inquietudes sobre la radicación, digitalización o envío de prestaciones económicas o fallos judiciales. -Consultas relacionadas con el estado de las prestaciones económicas o fallos judiciales remitidos en físico que no se encuentren radicados ni digitalizados en la plataforma IPE- OnBase. Caso en el cual debe relacionarse, el No. de Cédula, Nombres y apellidos del docente, No. radicado IPE (NURF), Nvez, No. Oficio ET, No. de Guía y fecha de envío a Fiduprevisora. Cuando se trate de varias prestaciones debe remitirse archivo Excel.
APOYO TUTELAS	tutelasdpe@fiduprevisora.com.co	Enlace con las SED para la gestión de trámites reportados y soportados con acciones de Tutela, Desacatos y Sanciones.

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

Según lo indicado, se insta a las Secretarías de Educación para que remitan su solicitud, al correo definido para su trámite y siempre se debe incluir el número del radicado oficial que le genera la herramienta de radicación IPE, sin copiar a otras cuentas de correo electrónico, que en lugar de propiciar una respuesta efectiva y oportuna, ha generado reprocesos administrativos, inconsistencias en el trámite y no permite tener un adecuado control y seguimiento de los requerimientos y sus respuestas.

De igual manera, se solicita a las Secretarías de Educación Certificadas, abstenerse de comunicarse con funcionarios de la entidad por canales no autorizados o suministrar los datos de contacto de funcionarios del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio a docentes, beneficiarios, terceros o apoderados, toda vez que esto no es permitido por transparencia y seguridad de la información.

Respecto de las consultas de los docentes, beneficiarios, terceros o apoderados, se aclara que la única dependencia habilitada para interactuar y brindar información sobre el trámite de sus solicitudes, es Servicio al Cliente, a través de sus centros de atención al usuario – CAU, o a través de la página web de Fiduprevisora, en el link. <https://www.fiduprevisora.com.co/solicitudes-quejas-y-reclamos/>

Es importante recordarles que, al momento de realizar la radicación de las prestaciones de los docentes por parte de las secretarías de educación, en el aplicativo dispuesto para tal fin como lo establece el decreto 1272 de 2018, se deben registrar en los campos email y teléfono móvil información consistente que permite capturar de forma correcta la información de los docentes. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos su amable colaboración en socializar con los funcionarios encargados de la radicación de las prestaciones económicas de los docentes, en el aplicativo único de radicación, el diligenciamiento correcto de la información solicitada, en dichos campos.

Cordialmente,



ANGELA TOBAR GONZALEZ

Directora de Prestaciones Económicas

Vicepresidencia de Fondo de Prestaciones Económicas del Magisterio

20210171766861

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20210171766861**
Fecha: **03-08-2021**

“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 corresponsalía 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