

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2021-202334

Bogotá D.C., 8 de noviembre de 2021 15:48

Señor:
ANONIMO
Correo electrónico interesado o representante
Bogotá D.C.

Ref. 1-2021-024131 Exp. 6236/2021/PQRSF

OBJETO DEL REQUERIMIENTO: Accionante no aporta documentación ni informa dato alguno de contacto para ubicación.

NORMA Y/O DERECHOS COMPROMETIDOS: Derecho fundamental de petición, Art. 23 Carta Política; Ley 1755 de 2015.

RESPUESTA DIRECTA: Imposibilidad de dar el trámite a la solicitud por carencia de requisitos mínimos de ley.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2021-024131**, nos permitimos informarle que una vez iniciado el trámite a su solicitud se evidenció ante esta Oficina de Protección al Usuario lo siguiente:

1- PRECEDENTES DE LA SOLICITUD

Que el peticionario fijó textualmente su requerimiento de la siguiente manera:

“La caja de compensación comfenalco me está solicitando la devolución del subsidio al desempleo al cual me postulé desde el mes de abril del año 2020, el primer subsidio lo recibí el 04 de octubre de 2020 y el segundo el 19 de noviembre de 2020, según las condiciones del subsidio; se debía renunciar a este en caso de conseguir empleo. Yo firmé contrato el 17 de Noviembre de 2020 y de inmediato me comuniqué con la caja pero me dijeron que escribiera un correo el 01 de Diciembre renunciando al último subsidio ya que como había pasado más de 15 días del mes de Noviembre ese subsidio me pertenecía pero ahora me lo están cobrando y realmente no cuento con la capacidad económica para hacer la devolución de este dinero, además yo recibí una información diferente de parte de la caja de

compensación en su momento y no me parece justo que después de tanto tiempo vengan a decir que se debe hacer devolución”.

2- PETICION INCOMPLETA

Establecidos los precedentes y el objeto de la solicitud, esta oficina de protección al usuario encontró, que con el requerimiento no se aportó ningún tipo de dato o documento que permitiera establecer la identidad de la persona por la cual iniciar el requerimiento, ya que de acuerdo a la solicitud, se requiere información especial sobre un caso concreto y no genérico.

De manera oficiosa se procedió a encontrar mayor información que nos permitiera poder dar trámite correctamente a la solicitud sin tener que regresarla al peticionario, sin embargo, como se puede evidenciar, la petición carece de los mínimos requisitos necesarios para poder impulsarla y darle la gestión correspondiente.

Al respecto la Ley 1755 de 2015¹ incorporó los requisitos mínimos que debía contener toda petición para poder darle el curso adecuado, lo cual quedo establecido en aquella norma de la siguiente manera:

ARTÍCULO 16. Contenido de las peticiones. *Toda petición deberá contener, por lo menos:*

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

PARÁGRAFO 1º. *La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o*

¹ Ley Por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y se sustituyeron los artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2º. *En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.*

Como puede observarse, el peticionario no aportó sus datos personales ni del lugar donde poder contactarlo, siendo estos unos requisitos mínimos que deben aportarse por parte del peticionario para que se pueda impartir trámite adecuado a la diligencia.

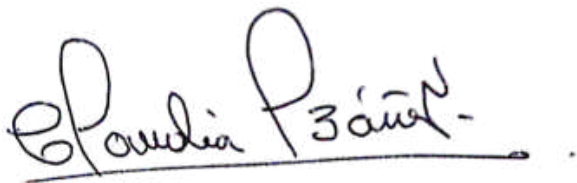
3- CONCLUSION

Teniendo en cuenta todo lo anterior podemos resumirle que esta Superintendencia del Subsidio Familiar no puede darle el trámite correspondiente a su solicitud hasta tanto usted no nos suministre la información mínima requerida; por ello lo invitamos respetuosamente a que nos formulé nueva solicitud teniendo en cuenta los requisitos mínimos que esta debe tener, los cuales se le señalaron arriba, y muy especialmente indicándonos su nombre completo, número de identificación, y datos de contacto; reafirmandonos cuál es la Caja de Compensación Familiar a la que se debe direccionar el objeto del requerimiento, sin olvidar establecer de la manera más clara posible lo que se pretende.

De esta manera damos por atendida su solicitud, si considera que esta no es exacta o que es evasiva, o si requiere ampliación en la misma y así usted lo dispone, sírvase formularnos nueva petición indicando con toda precisión las pretensiones que merezcan nuevo pronunciamiento por parte de esta oficina.

Cualquier información adicional podrá solicitarla por medio de la línea de atención al ciudadano en Bogotá al teléfono 3487777 y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 910 110, de lunes a viernes en el horario establecido entre las 7:00 a.m. y las 4:00 p.m.

Cordialmente,



CLAUDIA INÉS IBÁÑEZ NOCETE
Jefe de Oficina de Protección al Usuario
Proyectó: Luis Jorge Ramírez González