

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2023-005390

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2023 12:15

Señor:

ANONIMO

Correo electrónico interesado o representante

Ref. 1-2023-003156 Exp. 950/2023/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR La Caja de Compensación Familiar concluye: Se realizaron diferentes actividades con la población afiliada, para realizar la entrega de los bonos escolares

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar Huila**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2023-003156**.

La petición señala textualmente:

1. PETICIÓN

"(...)La papelería Cartagena de la ciudad de Neiva, le otorgaron el contrato de bono escolar del Comfamiliar del Huila, la cual está faltando al respeto a todos los afiliados debido a las largas filas que hay que realizar para redimir dicho bono, ofrecen líneas de WhatsApp donde no responden y quedan todos los mensajes en visto, muchos usuarios han tenido que llevar cosas innecesarias por no perder el bono porque la papelería no cuenta con inventario suficiente para suplir las necesidades de los afiliados, solo se están entorpeciendo un proceso que no tiene complicación sin contar que a las fecha ya muchos han tenido que pagar a parte sus listas escolares debido a la demora y mal servicio ofrecido por la PAPELERIA CARTAGENA en Neiva Huila."(...)

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

1. Con relación con el subsidio en especie denominado Subsidio Escolar, es importante señalar que efectivamente para el año 2023

"(...) La caja de Compensación Familiar del Huila estableció contrato con la Papelería Cartagena para la entrega en la ciudad de Neiva; procurando a los afiliados la redención de este de manera segura y eficaz, realizando la logística pertinente para la asignación y entrega a los trabajadores afiliados.

2. teniendo en cuenta su reclamación por la atención en la línea whatsapp 3174388890, hemos enviado notificación a la papelería realizando seguimiento al servicio prestado, en la que se le solicita al contratista Papelería Cartagena, que indique las medidas que se han tomado para subsanar dichas inconformidades.

Con el fin de facilitar el acceso a los afiliados, la Papelería Cartagena se desplazó a los municipios para realizar la entrega del bono escolar según cronograma adjunto

Entrega mediante pico y cédula.

Visitas a los municipios aledaños"(...)



¡Población afiliada!

La papelería Cartagena visita tu municipio para que puedas redimir el **BONO ESCOLAR**

MIÉRCOLES 15 DE FEBRERO

YAGUARÁ: 7:30 a.m. a 11:30 a.m.

HOBO: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

JUEVES 16 DE FEBRERO

PALERMO: 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

LUNES 20 DE FEBRERO

RIVERA: 8:00 a.m. a 12:00 m.

CAMPOALEGRE: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

MARTES 21 DE FEBRERO

TELLO: 8:00 a.m. a 12:00 m.

AIPE: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**PAPELERÍA
CARTAGENA**



PICO Y Cédula

para redimir
tu Bono Escolar

Número

Día

6-7

Lunes

8-9

Martes

0-1

Miércoles

2-3

Jueves

4-5

Viernes



¡Población afiliada!

La papelería Cartagena visita tu municipio para que puedas redimir el BONO ESCOLAR

LUNES 20 DE FEBRERO

RIVERA: 8:00 a.m. a 12:00 m.

CAMPOALEGRE: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

MARTES 21 DE FEBRERO

TELLO: 8:00 a.m. a 12:00 m.

AIPE: 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**PAPELERÍA
CARTAGENA**

3. CONCLUSIÓN

Que de conformidad con lo señalado en los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, son funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, entre otras, las siguientes:

"(...)1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con la organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar; las demás entidades recaudadores y pagadoras del subsidio familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del subsidio familiar. (...)"

"(...)4. Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto, sujetos vigilados, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar y señalar los procedimientos para su cabal aplicación. (...)"

En este sentido, es viable indicar que la competencia de la cual estamos investidos es la de ejercer la inspección y vigilancia sobre las cajas de compensación familiar, entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones de la prestación social del subsidio familiar, ya sea en dinero, especie y servicios y velar porque cumplan con la prestación de los servicios sociales a su cargo.

Ahora bien, la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar, responde a su petición respecto a entrega de bonos escolares, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Finalmente, es necesario señalar que puede recibir información adicional puede comunicarse con el centro de atención telefónica en Bogotá, al número 3487777 y en el territorio nacional a la línea gratuita 018000 – 910110, de lunes a viernes de las 7:00 am a las 4:00 pm o consultar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n> los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Cordialmente,



NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe Oficina Protección al Usuario
Proyecto: Omar Cárdenas Rojas