

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2019-031062

Bogotá D.C., 10 de junio de 2019 10:07

Señor(a):
Carlos Lacides De Leon Gusman
Calle 28 # 4H-130 Villa del Rosario
Valledupar, Cesar

Ref. 1-2019-008438 Exp. 1390/2019/PQRSF

Asunto: Respuesta directa al requerimiento

La Oficina de Protección al Usuario, recibió su PQRSF radicada bajo el **No. 1-2019-008438**; a través de la cual manifestó su inconformidad por la actuación desplegada por la **Caja de Compensación Familiar**.

Usted manifestó textualmente en su queja lo siguiente:

“Si”

La petición transcrita carece de información completa, ya que no fijó concretamente el fin de la queja, de la misma manera se debe mencionar que esta tampoco menciona a que Caja de Compensación Familiar va dirigida.

Se debe señalar que la Ley 1755 de 2015 reguló el derecho fundamental de petición y sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde en el artículo 16 se fijaron los requisitos mínimos para presentar las peticiones, así:

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 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.

Teniendo en cuenta los requisitos mínimos que debe contener toda petición y con el fin de establecer el objeto de esta, le solicitamos ampliar, aclarar y/o complementar la información de la PQRSF presentada, con el fin de gestionarla adecuadamente. Para ello contará con el término máximo de un mes, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, vencido el cual, si no ha completado su solicitud, se entenderá que ha desistido de la misma y se procederá al archivo definitivo.

Le agradecemos por darnos la oportunidad de atenderlo. Para obtener mayor información sobre el desarrollo de las funciones de esta Superintendencia, puede dirigirse a la página de internet www.ssf.gov.co. Adicionalmente, 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.

Con lo anterior, esperamos dar respuesta a su solicitud. Para cualquier 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.

Cordialmente,



ALBERTO MEJIA GALLO

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Alex Fernando Morales Vargas