

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2020-341677

Bogotá D.C., 10 de julio de 2020 16:05

Señor(a):
EDWIN DE JESUS SALAZAR ALVAREZ

Bogotá, d.c. Bogotá

Ref. 1-2020-012650 Exp. 6151/2020/PQRSF

Asunto: Respuesta a su solicitud.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2020-012650**, de la cual se dio traslado oportuno a la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, y en donde en su respuesta, tras el requerimiento que esta Oficina de Protección al Usuario les formuló, en lo pertinente nos dice que:

(...)

Siendo lo anterior el principal motivo de su reclamo, queremos ofrecerle disculpas por las molestias ocasionadas, para la Caja y todos nuestros canales de atención externos, tenemos la premisa de atender a los usuarios con la debida asesoría integral, con servicio y respeto.

*Al día 16 de junio de 2020 el valor total de la obligación crediticia, línea consumo responsable identificada con el contrato No 5105375961, asciende a la suma de **CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M.L. (\$485.776=)**, valor que incluye el capital vencido, intereses corrientes causados y moratorios, gastos de cobranza y una altura de mora de 383 días.*

Entendemos la situación actual de la emergencia sanitaria y la angustia de los hogares por la falta de ingresos, es difícil realizar una llamada de cobranza en esta época ya que comprendemos la realidad, pero analizando su caso, encontramos que la actual contingencia y la suspensión de su contrato de trabajo no tendría ninguna relación, frente a la altura de mora de hace más de un año que presenta en su obligación financiera. Consideramos que la causa de la dificultad frente al pago

de su crédito es diferente y debe ser solucionado acorde a su situación que originó el incumplimiento.

Nos motiva la necesidad de consolidar financieramente a las familias y reactivarlas de nuevo al sistema crediticio, seguramente se está perdiendo de oportunidades y que por el vencimiento de la obligación que presenta en Comfama, no puede acceder a los servicios del mercado financiero.

Existen alternativas y seguiremos con la misma disposición para atenderlo y brindarle la asesoría para el adecuado manejo de su obligación financiera, por lo que lo invitamos a que se comunique al teléfono 4803412 con nuestro canal de atención externo "INCONEXION SAS" en la ciudad de Medellín.

CONCLUSION

Confrontando la respuesta allegada por la accionada con lo pretendido en la solicitud, se evidencia que el escrito de contestación da cuenta a la situación por usted planteada.

Con el presente escrito se aporta la contestación allegada por la accionada en un (1) archivo equivalente a un (1) folio; la cual se encuentra ajustada a derecho.

Si considera que la respuesta no es exacta o que es evasiva; y si usted así lo dispone, sírvase formularnos nueva petición aportando las pruebas que tenga en su poder a fin de accionar nuevamente a la CCF para que se manifieste al respecto.

Con lo anterior esperamos haber dado respuesta a su solicitud. 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,

ANA MARIA GAFARO

Jefe de Oficina de Protección al Usuario (E)

Proyectó: Luis Jorge Ramírez González

Anexos: se adjunta respuesta allegada por la CCF