

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2021-062178

Bogotá D.C., 27 de abril de 2021 14:39

Señor(a):
ANÓNIMO
Bucaramanga Santander

Ref. 1-2021-007151 Exp. 2021/2021/PQRSF

Asunto: Respuesta al requerimiento

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2021-007151**, nos permitimos informarle que una vez iniciado el trámite a su solicitud se evidenció ante esta Oficina de Protección al Usuario lo siguiente:

1- De la solicitud:

“CAJASAN no está cumpliendo con el debido proceso a nivel de subsidio de vivienda pues se encuentran situaciones que hacen suponer que no existe transparencia en el proceso de otorgación de subsidios de vivienda. Situaciones tales como demoras en la publicación de resultados y no divulgación de fechas de convocatoria por ningún medio. Comparto las siguientes evidencias: Capturas de video de pantalla y fotos en la sede en donde se evidencia que no existe ninguna publicación en la página web cronograma de postulación en contravía del DECRETO 1533 DE 2019”.

2- La caja de compensación dio respuesta en los siguientes términos:

“En atención al oficio de la referencia con fecha 12 de abril de 2021, el cual informa la petición presentada de manera anónima, atentamente nos permitimos dar respuesta, en los siguientes términos:

En atención a lo expuesto referente a la publicación de resultados y divulgación de postulaciones posteriores nos permitimos informar que esta corporación ha venido realizando ajustes en materia tecnológica de todos nuestros canales oficiales de información, en aras de brindar una mejor experiencia a nuestros afiliados y pretendiendo que estos se ajusten a las necesidades de la comunidad, razón por la cual hubo demoras en el proceso de publicación de información en todos nuestros canales de información.

En este sentido, una vez realizadas todas las mejoras, se realizó la publicación tanto de los beneficiarios de la última convocatoria 2020 como del cronograma de postulaciones e inicio de las mismas, informando a través de los medios institucionales para iniciar con la primera postulación 2021.

Así las cosas, esta corporación no ha incumplido con ninguno de sus deberes ni ha incurrido en ningún incumplimiento, teniendo en cuenta lo anteriormente descrito.

No siendo otro el objeto de la presente, me suscribo de usted, esperando haber dado respuesta al requerimiento”.

Confrontando la respuesta emitida por la Caja de Compensación Familiar frente a lo solicitado con la petición, la cual pretendía una explicación clara respecto a “la Caja de Compensación Familiar CAJASAN no está cumpliendo con el debido proceso a nivel de subsidio de vivienda”, se pudo evidenciar que la respuesta da cuenta claramente a la situación por usted planteada; en el mismo sentido se resalta que en el escrito de respuesta, la CCF manifiesta que las razones por las cuales existió demora en los procesos de publicación se debió a ajustes tecnológicos y a mejoras realizadas en los canales de información.

En Consecuencia, 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 requerir 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,



Joaquín Adriano Vélez Serrano
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Alex Fernando Morales Vargas