

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-005829

Bogotá D.C., 3 de marzo de 2023 16:09

Señor(a):
ANONIMO
Villavicencio, Meta

Ref. **1-2023-003811** Exp. **1074/2023/PQRSF**

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: Se le informa los horarios de atención, las sedes y opciones para reclamarlo, por consiguiente, podrá acercarse de lunes a viernes 7:00 am a 12:00 pm, de 2:00 pm a 6:00 pm y los días sábados en jornada continua de 8:00 am hasta las 2:00 pm, en los puntos de atención establecidos, adicional informa que, si desea enviar un tercero por el Kit Escolar, deberá autorizarlo previamente mediante el correo electrónico **subsidi@scofrem.com.co**

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar COFREM**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2023-003811**.

1. PETICIÓN

La petición señala textualmente:

"(...) Me acerco a la caja de compensación a reclamar el kit escolar y me encuentro con que están agotados, y aparentemente les van a llegar, pero no están seguros de la fecha. Adicional a eso no tengo disposición de horario por mi trabajo y mi cónyuge o lo puede reclamar porque no se lo entregan que por que tiene que llevar una carta autenticada, me pregunto si se me dificulta por horario ir a reclamar el kit escolar, incurrió en gastos auténtica do una carta y igual no cuento con el tiempo. ME parece injusto que si ellos tienen una base de datos o cuentan con los paquetes escolares para cada uno de los afiliados que tienen derecho a este. (...)"

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

La caja de compensación dio respuesta a su comunicación, en la cual se destaca lo siguiente:

Teniendo en cuenta la queja interpuesta por el peticionario anónimo, esta corporación se permite informar que el proceso de entrega de paquete escolar se realiza de manera presencial en los puntos establecidos por la corporación, podrá reclamarlo el trabajador, la madre del menor o quien tenga su custodia, así mismo en caso de que algunas de las personas anteriormente mencionadas no tengan disponibilidad de tiempo podrán remitir una autorización desde el correo electrónico registrado en el sistema, dirigido al correo subsidiros@cofrem.com.co, autorizando a un tercero a reclamar su respectivo paquete escolar por su beneficiario relacionando los siguientes items:

1. Nombre del trabajador o quien autoriza
2. Número de identificación del trabajador o quien autoriza
3. Nombre del beneficiario del paquete escolar
4. Número de identificación del beneficiario del paquete escolar
5. Nombre de la persona a quién autorizan a reclamar el paquete escolar
6. Número de identificación de quien autorizan a reclamar el paquete escolar

Finalmente es de aclarar que la persona autorizada deberá presentar su documento de identificación original o digital.

Dado lo anterior, si el peticionario anónimo cumple con lo anteriormente expuesto, lo invitamos a acercarse a cualquiera de los puntos establecidos para la entrega de paquete escolar con su documento de identidad o podrá comunicarse al número telefónico 3168348685.

Como corporación tenemos conocimiento sobre la importancia de facilitar a los trabajadores beneficiarios del paquete escolar la reclamación del mismo, en razón a esto se habilitaron 11 puntos de atención en los diferentes centros de servicios de la caja de compensación, así como horarios de entrega de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m, de 2:00 pm a 6:00 pm y los días sábados en jornada continua de 8:00 am hasta las 2:00 pm.

Dado lo anterior nos permitimos adjuntar el detalle de los 11 puntos de entrega autorizados para la entrega del paquete escolar junto con sus horarios de entrega:



<p>Puerto Gaitán Carrera 10 N° 09-18 El triunfo coordinacionpuertogaitan@cofrem.com.co Lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 6pm. Sábado de 8am a 12m</p>	<p>San Martín Calle 5 N° 6-57 Fundadores zonasur@cofrem.com.co Lunes a viernes de 7am a 11m y 2pm a 5pm. Sábado 8 am a 11 am</p>
<p>Cabuyaro Carrera 8 N°8-46 Juan Pablo II zonaorientecofrem.com.co Lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 6pm. Sábado de 8am a 12 m</p>	<p>Acacias Calle 11 N°24-44 Dorado Alto zonacentro@cofrem.com.co Lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 6pm. Sábado de 8am a 12 m</p>
<p>Granada Carrera 13 N° 14-02 Centro zonasur@cofrem.com.co Lunes a viernes de 7am a 11am y 2pm a 5pm. Sábado 8am a 11am</p>	<p>Puerto López Calle 5 N° 05-22 Frente estación de policía zonaorientecofrem.com.co Lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 6pm. Sábado de 8am a 12m</p>
<p>Castilla la nueva Calle 8 N° 9-22 Caja Agraria auxservicioscastilla@cofrem.com.co Lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 6pm. Sábado de 8am a 12m</p>	<p>Cumarál Calle 11 N° 20-59 Centro zonanorte@cofrem.com.co Lunes a viernes de 9am a 11am y 3pm a 5pm. Sábado de 8 am a 12 m</p>
<p>San Carlos de Guaroa Calle 4 N° 11-17 Centro auxiliarsancarlosdeguaroa@cofrem.com.co Lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 6pm. Sábado de 8am a 12m</p>	<p>Barranca de Upía Calle 10ª N°2-68 Avenida principal – Centro barrancadeupia@cofrem.com.co Lunes a viernes de 9am a 11am y 3pm a 5pm. Sábado de 8 am a 12 m</p>
<p>Villavicencio Carrera 33ª N° 26-62/66 Nuevo Maizaro secretariaserviciosociales@cofrem.com.co Lunes a viernes de 7am a 12m y 2pm a 6 pm. Sábado en jornada continua de 8 am a 2 PM</p>	

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 la entrega del Kit Escolar, de manera puntual y de fondo en los siguientes términos.

La Caja de Compensación informa los horarios de atención, las sedes y opciones para reclamarlo, por consiguiente, podrá acercarse de lunes a viernes 7:00 am a 12:00 pm, de 2:00 pm a 6:00 pm y los días sábados en jornada continua de 8:00 am hasta las 2:00 pm, en los puntos de atención establecidos, adicional informa que, si desea enviar un tercero por el Kit Escolar, deberá autorizarlo previamente mediante el correo electrónico subsidi@scofrem.com.co, anexando los siguientes documentos:

1. Nombre del trabajador o quien autoriza
2. Número de identificación del trabajador o quien autoriza
3. Nombre del beneficiario del paquete escolar
4. Número de identificación del beneficiario del paquete escolar
5. Nombre de la persona a quién autorizan a reclamar el paquete escolar
6. Número de identificación de quien autorizan a reclamar el paquete escolar

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 de la Oficina de Protección al Usuario.
Proyectó: Sebastian Hurtado Garcia