



Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2025-024407

Bogotá D.C., 12 de noviembre de 2025 11:08

Señor
JOSÉ DIOMEDES CHIMBACO ALARCON
Carrera 74 B 77 70 sur, barrio Caracol

REF. 1-2025-024630 Exp. 11567/2025/PQRSF

ASUNTO: Imposibilidad de dar el trámite a la solicitud por carencia de requisitos mínimos de ley.

La Oficina de Protección al Usuario, recibió su PQRS radicada bajo el **No. 1-2025-024630**; a través de la cual manifestó su inconformidad.

1. PETICIÓN

el peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Bogota deriplec Pocitiba de gobierno el Puntaje

SOLICITO con emergencia Por Secretaria Y la ncuesta Por emergencia social. Para reclamar el decembolce del empleo Paternal de diez millones de un año de cobro por cada acio cada de acueducto agradeciendole esta Entensa mente Resolucion de Pago pos acrogas

datos Personales nombre Arguides
Gose diomedes Chimbaco alarcon +320384-420 vesina Vive
en la carrera 74 B 77 70 sur Barrio Caracol Pobresa
Seto la Barral
Raso Lision del cives co Aci nacjo nes del Añor an pasado Los (...)

2. PETICIÓN INCOMPLETA

Una vez revisado el contenido de su escrito, se evidencia que éste carece de requisitos mínimos necesarios para poder impulsarla y darle la gestión correspondiente, toda vez que no existe una **identificación plena, tal como número documento, no determina claramente el objeto de la petición, no estableció el nombre la caja de compensación.**

La anterior información es fundamental para dar una respuesta acertada, razonable y oportuna.

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Comutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Al respecto, es preciso señalar que la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reguló el derecho fundamental de petición y en el artículo 16, se establecieron 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. (...) "

3. REQUERIMIENTO DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Teniendo en cuenta lo anterior podemos indicarle que esta Superintendencia del Subsidio Familiar no puede darle el trámite correspondiente a su solicitud, pues como se expuso anteriormente, no cumple con los requisitos mínimos que debe contener toda petición. **Razón por la cual solicitamos muy respetuosamente, nos confirmen información completa de manera completa del peticionario, a fin de dar trámite a su solicitud.**

Adicionalmente, desde esta Oficina se realizaron varios intentos de contacto telefónico al número registrado con el fin de ampliar la información y dar el trámite correspondiente a la solicitud. En la primera llamada, efectuada el día viernes 7 de noviembre de 2025, la persona que atendió manifestó que el número pertenecía a otra persona y que únicamente lo había prestado. Posteriormente, el día 11 de noviembre de 2025, se logró nuevamente comunicación en horas de la mañana, reiterando la misma información y solicitando que se llamara a las 2:00 p. m. para poder hablar directamente

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Comutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



con el peticionario. No obstante, pese a realizar varios intentos en el horario indicado, no fue posible establecer comunicación.

Por lo tanto, le solicitamos ampliar, aclarar y/o complementar la información de la solicitud presentada, con el fin de gestionarla adecuadamente. Para ello contará con el término máximo de un (1) mes, una vez transcurrido este plazo, y si no se ha ampliado, aclarado y/o complementado su solicitud, se entenderá que ha desistido de la misma y se procederá al archivo definitivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Para recibir mayor información puede comunicarse con nuestros canales de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Cordialmente,

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Zamar Sepúlveda Yaruro
Revisó: Martha Mercedes Vásquez Miranda

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7
Edificio World Business Port
Comutador: (+57) (601) 348 78 00
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

