

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2025-020735

Bogotá D.C., 30 de septiembre de 2025 11:54

Señor
JULIAN DOMINGUEZ
Quibdó Chocó

REF. 1-2025-020487 EXP. 7832/2025/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su Solicitud

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2025-020487**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Choco – COMFACHOCÓ**, de acuerdo con su solicitud.

1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) El año pasado (2024), la caja de compensación familiar del choco, realizo una convocatoria para unos subsidios, y a la fecha no nos ha cumplido y todos los días nos dicen que hoy que mañana, esa plata se la cogieron porque están haciendo los trabajos por cara. FAVOR COLOCAR LA LUPA, de tal forma que nos cumplan. (...)" SIC

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

"(...) Señor JULIAN DOMINGUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], en atención a la PQRSF que presentó ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, bajo el número 1-2025-020487, y en la cual manifiesta su inconformidad con la presunta omisión y/o actuación de la Caja de Compensación Familiar del Choco - COMFACHOCÓ. En donde precisa que, COMFACHOCO, realizo convocatoria para unos subsidios en el 2024 y no le han cumplido, con respecto a lo anterior le informamos que:

SuperSubsidio

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

Al verificar nuestros Bases de datos que contienen la información sobre los beneficiarios de los Subsidios Familiares de Vivienda, no se encontró registros de solicitud bajo el nombre y número de cedula de ciudadanía de JULIAN DOMINGUEZ, para las convocatorias de los proyectos de vivienda del año 2024, ni de años anteriores.

Adicionalmente, en la PQRSF no se adjuntó número de teléfono ni dirección de correo electrónico, lo que ha impedido establecer contacto directo para aclarar los hechos.

Para darle un manejo oportuno y efectivo a su petición, le solicitamos cordialmente:

- Copia o certificación del comprobante de inscripción en la convocatoria del proyecto de mejoramiento de vivienda de 2024
- Correo electrónico y/o número de teléfono de contacto del peticionario.

Quedamos atentos a la información y los documentos que nos

suministre para dar continuidad y solución definitiva a su caso.

Compartimos con nuestro órgano de control y vigilancia, el ideal que nuestros usuarios constituyen la esencia de nuestra naturaleza corporativa y es nuestra obligación gestionar de forma oportuna necesidades y requerimientos. (...)”SIC.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Oficina de Protección al Usuario considera oportuno contextualizar al peticionario frente a la normatividad que regula lo concerniente al subsidio familiar:

"(...) **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.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

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 1°. 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 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (...) "

4. CONCLUSIÓN

Conforme a los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene como función ejercer la inspección, vigilancia y control de 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.

En ejercicio de esta competencia, la Superintendencia deberá instruirlos sobre el cumplimiento adecuado de las normas legales vigentes, aplicando criterios técnicos y jurídicos.

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 confirme número de identidad, correo del peticionario y claridad en la solicitud a fin de dar trámite.

Sin embargo, cabe aclarar que la Superintendencia del Subsidio Familiar requirió información a la Caja de Compensación Familiar para verificar si lograba identificar la inconformidad presentada por el peticionario. La entidad manifestó no haber encontrado información del solicitante en su base de datos.

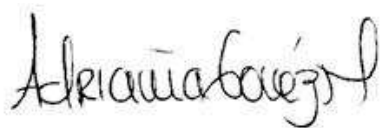
SuperSubsidio

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

Finalmente, le informamos que la Superintendencia del Subsidio Familiar se encuentra a su disposición, con el propósito de proteger sus derechos frente a las Cajas de Compensación Familiar.

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 Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Viviana González

Revisó: Zamar Sepúlveda

Anexos: 1

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co