

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2026-002611

Bogotá D.C., 13 de febrero de 2026 11:36

Senor:

ANÓNIMO

Bogotá, d.c. Bogotá

REF. 1-2026-000226 EXP. 91/2026/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2026-000226**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE**, de acuerdo con su solicitud.

En cumplimiento del debido proceso, las partes involucradas son requeridas para aportar la información y los soportes necesarios que permitan a la Superintendencia del Subsidio Familiar contar con el contexto completo para ejercer adecuadamente sus funciones de inspección y vigilancia. Por tal razón, y atendiendo el principio de transparencia, se anexan a esta respuesta los documentos remitidos por la Caja, dada su calidad de parte interesada dentro del expediente.

1. PETICIÓN

El peticionario(a), en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Manifiesta temor por indicar reiterados retrasos y demoras en el pago del subsidio monetario de la Caja de Compensación Familiar Comfacasanare, así como solicitud de auditoria de las fechas de puesta a disposición de las cuotas monetarias a los trabajadores de manera histórica de los últimos 20 meses, solicita revisar soportes e identificar las razones por las cuales existen dichas demoras. No tienen suficientes mecanismos de pago, cuando las personas de municipios van hasta Yopal pierden su desplazamiento porque no les indican donde lo pueden reclamar, no son claras ni los mecanismos activos para pagar el subsidio. Adicional de responder mi caso porfavor poner en conocimiento dirección financiero contable. (...) SIC.

2. MARCO DE COMPETENCIA

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

De acuerdo con los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar ejerce inspección, vigilancia y control sobre las Cajas de Compensación Familiar, velando por el adecuado pago del subsidio familiar en dinero, especie y servicios. Asimismo, puede requerir información, emitir instrucciones y verificar el cumplimiento normativo.

Bajo estos parámetros, se realizó el análisis correspondiente.

3. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Para adelantar el seguimiento requerido en su petición se solicitó soportes pertinentes que evidencien la real puesta a disposición del subsidio monetario a los trabajadores afiliados, también se confronto con la información que la Caja de Compensación Familiar reporta a este ente de inspección, vigilancia y control; encontrando los siguientes resultados:

Periodo supervisado	Fecha de giro	Número de giros	Afiliados que si reciben cuota SIGER	% cubierto	Día Hábil	Valor de cuota en la vigencia	Total de valor girado	Total reportado SIGER	Diferencia
may-24	06/05/2024	26125	26494	98,6%	3	\$ 57.774	\$ 2.615.506.704	\$ 2.569.993.397	-\$ 45.513.307
jun-24	07/06/2024	26347	27306	96,5%	4	\$ 57.774	\$ 2.569.993.397	\$ 2.843.515.520	\$ 273.522.123
jul-24	05/07/2024	27078	27505	98,4%	4	\$ 57.774	\$ 2.844.250.081	\$ 2.799.437.665	-\$ 44.812.416
ago-24	05/08/2024	27069	28128	96,2%	3	\$ 57.774	\$ 2.799.437.665	\$ 2.855.396.850	\$ 55.959.185
sep-24	07/09/2024	27862	28093	99,2%	5	\$ 57.774	\$ 2.855.396.850	\$ 2.830.684.562	-\$ 24.712.288
oct-24	07/10/2024	27830	28629	97,2%	5	\$ 57.774	\$ 2.830.684.562	\$ 2.901.885.362	\$ 71.200.800
nov-24	06/11/2024	28333	28801	98,4%	3	\$ 57.774	\$ 2.901.885.362	\$ 2.893.275.217	-\$ 8.610.145
dic-24	07/12/2024	28520	28684	99,4%	6	\$ 57.774	\$ 2.893.275.217	\$ 2.882.449.153	-\$ 10.826.064
ene-25	08/01/2025	28420	27549	103,2%	4	\$ 57.774	\$ 2.882.449.153	\$ 2.769.441.704	-\$ 113.007.449
feb-25	06/02/2025	27462	26481	103,7%	4	\$ 57.774	\$ 2.769.441.704	\$ 2.667.206.074	-\$ 102.235.630
mar-25	07/03/2025	26622	27152	98,0%	5	\$ 57.774	\$ 2.667.206.074	\$ 2.672.553.144	\$ 5.347.070
abr-25	08/04/2025	26862	27614	97,3%	6	\$ 57.774	\$ 2.672.553.144	\$ 2.709.188.677	\$ 36.635.533
may-25	07/05/2025	27367	28551	95,9%	4	\$ 57.774	\$ 2.709.188.677	\$ 2.914.195.279	\$ 205.006.602
jun-25	05/06/2025	28327	28948	97,9%	3	\$ 57.774	\$ 2.914.195.279	\$ 2.897.936.777	-\$ 16.258.502
jul-25	08/07/2025	28721	28596	100,4%	6	\$ 57.774	\$ 2.897.936.777	\$ 2.857.443.518	-\$ 40.493.259
ago-25	11/08/2025	28437	28379	100,2%	6	\$ 57.774	\$ 2.857.443.518	\$ 2.813.979.124	-\$ 43.464.394
sep-25	08/09/2025	28204	28730	98,2%	6	\$ 57.774	\$ 2.813.979.124	\$ 2.882.222.814	\$ 68.243.690
oct-25	07/10/2025	28538	28658	99,6%	5	\$ 57.774	\$ 2.882.222.814	\$ 2.856.196.682	-\$ 26.026.132
nov-25	09/11/2025	28432	29090	97,7%	4	\$ 57.774	\$ 2.856.196.682	\$ 2.919.755.406	\$ 63.558.724
dic-25	02/12/2025	28869	29023	99,5%	2	\$ 57.774	\$ 2.919.755.406	\$ 2.873.632.163	-\$ 46.123.243

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



SuperSubsidio

Código: FO-ICC-015; Versión: 5

Reporte estructura 2-002 Afiliados en Siger: Esta información se consultó en Siger que es el sistema de información dónde las Cajas de Compensación Familiar le reportan a la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Mes	ValorSubsidioMs
Enero/2024	1.977.041.879
Febrero/2024	2.504.035.394
Marzo/2024	2.564.756.437
Abril/2024	2.615.506.704
Mayo/2024	2.569.993.397
Junio/2024	2.843.515.520
Julio/2024	2.799.437.665
Agosto/2024	2.855.306.850
Septiembre/2024	2.830.684.562
Octubre/2024	2.901.885.362
Noviembre/2024	2.893.275.217
Diciembre/2024	2.882.449.153
Total	32.237.977.940

Mes	ValorSubsidioMs
Enero/2025	2.769.441.704
Febrero/2025	2.667.206.074
Marzo/2025	2.672.553.144
Abril/2025	2.709.188.677
Mayo/2025	2.914.195.279
Junio/2025	2.897.936.777
Julio/2025	2.857.443.518
Agosto/2025	2.813.979.124
Septiembre/2025	2.882.222.814
Octubre/2025	2.856.196.682
Noviembre/2025	2.919.755.406
Diciembre/2025	2.873.632.163
Total	33.833.751.362

También se tuvo en cuenta la estructura 2-003-5

Filas de datos: 6 | Columnas de datos: 12

Departamento_CCFCF			Mes	Enero/2024	Febrero/2024	Marzo/2024	Abril/2024	Mayo/2024	Junio/2024	Julio/2024	Agosto/2024	Septiembre/2024	Octubre/2024	Noviembre/2024	Diciembre/2024		
CASANARE	09	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	Es Beneficiario Subsidio Dinero?	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes		
			N	41.104	47.579	47.466	49.400	47.740	47.409	49.542	49.429	48.244	50.858	49.330	44.460		
			S	26.791	26.179	26.884	26.272	26.494	27.306	27.805	28.128	28.063	28.629	28.801	28.884		
			Total	67.895	72.758	73.180	74.762	74.234	74.715	76.047	77.557	76.337	79.487	78.131	73.144		
			Total			67.895	72.758	73.180	74.762	74.234	74.715	76.047	77.557	76.337	79.487	78.131	73.144
						67.895	72.758	73.180	74.762	74.234	74.715	76.047	77.557	76.337	79.487	78.131	73.144

Departamento_CCFCF			Mes	Enero/2025	Febrero/2025	Marzo/2025	Abril/2025	Mayo/2025	Junio/2025	Julio/2025	Agosto/2025	Septiembre/2025	Octubre/2025	Noviembre/2025	Diciembre/2025
CASANARE	09	Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE	Es Beneficiario Subsidio Dinero?	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes	Afiliaciones Mes
			N	49.477	49.120	49.891	50.347	50.081	49.891	49.815	49.270	49.250	51.194	49.908	45.731
			S	27.549	26.491	27.152	27.614	28.661	28.948	28.598	28.379	28.730	28.668	29.060	29.023
			Total	74.026	75.601	76.843	77.961	78.612	77.639	78.211	77.649	77.980	79.822	78.968	74.754
			Total	74.026	75.601	76.843	77.961	78.612	77.639	78.211	77.649	77.980	79.822	78.968	74.754
Total				74.026	75.601	76.843	77.961	78.612	77.639	78.211	77.649	77.980	79.822	78.968	74.754
				74.026	75.601	76.843	77.961	78.612	77.639	78.211	77.649	77.980	79.822	78.968	74.754

En cuanto a las fechas en las que fueron puestas a disposición se evidencia que en los 20 meses en 5 ocasiones la Caja de Compensación Familiar excedió los 5 días hábiles para girar la cuota monetaria y lo realizó en el día 6, los periodos son: diciembre de 2024, por otra parte, de 2025 son abril, julio, agosto y septiembre.

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



Supersubsidio

Código: FO-ICC-015; Versión: 5

Ahora bien, se evidencia que la gran parte de los ciudadanos están inscritos para que su cuota sea girada a REDEBAN, son una minoría los que deciden reclamarla en efectivo Unidad Integral de Servicios Comfacasanare Calle 27 # 22 – 58 o los que lo hacen por transferencia bancaria y precisamente es quizás esta la población la que esta presentando las dificultades para acceder, pero no contamos con información suficiente para determinarlo.

Se pudo establecer del análisis de la información que a más del 97% de los trabajadores se les gira oportunamente sus cuotas monetarias.

Asimismo, en seguimiento a los reportes de cuatro (4) meses de operación, se evidenció que la Caja dispone de más de 40 puntos con los aliados a REDEBAN, lo que representa una red amplia y descentralizada.

1. ALMACENES PARAISO
2. ALMACENES PARAISO N
3. ALMACENES PARAISO 19
4. ALMACENES PARAISO YOP
5. AUTOSERVICIO NUEVO AL
6. COMFACASANARE
7. EXITO APARTADO
8. EXITO AVENIDA QUINTA
9. EXITO BOSA
10. EXITO BUENAVENTURA
11. EXITO CANAVERAL
12. EXITO CAUCASIA
13. EXITO DUITAMA
14. EXITO FLORENCIA CENTR
15. EXITO LA FELICIDAD
16. EXITO MANIZALES
17. EXITO METROPOLITANO
18. EXITO NEIVA CENTRO
19. EXITO NEIVA SAN PEDRO
20. EXITO PIEDECUESTA
21. EXITO SAN ANTONIO
22. EXITO SAN FRANCISCO
23. EXITO SAN MATEO
24. EXITO SANTA MARTA CEN

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



Supersubsidio

Código: FO-ICC-015; Versión: 5

25. EXITO SOACHA ANTARES
26. EXITO SOGAMOSO
27. EXITO SUBA
28. EXITO TUNJA
29. EXITO UNICENTRO VILLA
30. EXITO VALLEDUPAR
31. EXITO VILLAVICENCIO C
32. EXITO VILLAVICENCIO S
33. EXITO VIVA TUNJA
34. EXITO WOW LA COLINA
35. EXITO WOW NUESTRO BOG
36. EXITO YOPAL
37. MISCELANEA EL BUEN VE
38. PUNTO MERCAR AUTOSERV
39. SUPER METRO EXPRESS
40. SUPER METRO EXPRESS L
41. SUPERCADO ECONOMAX AG
42. SURTIMAYORISTA VILLAN
43. SURTIMAYORISTA YOPAL
44. TIENDA MARLY Y PIPE
45. TIENDA UNIVERSAL
46. TIENDA UNIVERSAL 2
47. UNIVERSAL SUPERMERCAD

Igualmente, se verificó que COMFACASANARE sí ha divulgado públicamente los mecanismos disponibles para el pago de la cuota monetaria, a través de su portal web institucional. Link: [Subsidios - COMFACASANARE](#)

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



Identificador: fiiP KLHk ZGy2 lVuo ZK9R E1Ze q5w=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>



Convenios Cuota Monetaria

Consulta de saldo y movimientos

• Registro de redeban para consulta de saldo y movimiento de la tarjeta de Comfacasanare

Yopal

Municipios

Nacional

4. ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN HECHA POR LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

Es importante precisar que la Oficina:

- No tiene funciones de auditoría, en sentido técnico-contable.
- Sí puede analizar la información reportada, contrastarla con los soportes y realizar requerimientos administrativos con el fin de proteger los derechos del usuario.

En ese marco, se practicó un análisis verificadorio, no una auditoría formal.

Dicho análisis arrojó como resultado que la Caja ha realizado el pago en tiempo en la mayoría de los periodos, presentando solo variaciones menores ya mencionadas.

Ahora bien, en cumplimiento de su solicitud, se remite copia de esta respuesta a la Dirección Financiera y Contable de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para que verifiquen las eventuales inconsistencias entre lo reportado en SIGER y los valores de los giros efectuados, tal como usted solicitó.

Es importante que por protección de datos no es posible adjuntar las bases de datos analizadas, ya que cuentan con información que de ser divulgada pone en riesgo los **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



recursos girados a los beneficiarios, pero se adjuntan las actuaciones administrativas adelantadas por esta oficina, las respuestas emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, así como informe de revisor fiscal.

5. PROTECCIÓN DE DATOS

Las bases de datos analizadas contienen información sensible que podría poner en riesgo los recursos destinados a beneficiarios; en consecuencia, **no pueden entregarse al ciudadano**. Sin embargo, se anexan:

- Soportes administrativos generados por esta Superintendencia.
- Respuestas oficiales de COMFACASANARE.
- Informe de Revisor Fiscal.

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: Maria Fernanda Marin Vasquez
Anexo: - Actuaciones administrativas Oficina de Protección al Usuario
- Respuestas del vigilado
- Informe de revisor fiscal.

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 contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2026-000281

Bogotá D.C., 13 de enero de 2026 08:42

Doctor
GUSTAVO ERNESTO AYALA LEAL
Director Administrativo Principal
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE
Carrera 21 No. 6 - 29
1053, 26

REF. 1-2026-000226 EXP. 91/2026/PQRSF

ASUNTO: Requerimiento a la Caja de Compensación Familiar

La Superintendencia del Subsidio Familiar recibió PQRSF radicada bajo el **No. 1-2026-000226**; suscrita por el (la) señor(a) **Anónimo**, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. , datos de contacto: (y ,), quien manifiesta su inconformidad por la omisión y/o actuación de la **Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE** .

El (la) peticionario(a), en su comunicación, señaló lo siguiente: "(...) Manifiesta temor por indicar reiterados retrasos y demoras en el pago del subsidio monetario de la Caja de Compensación Familiar Comfacasanare, así como solicitud de auditoria de las fechas de puesta a disposición de las cuotas monetarias a los trabajadores de manera histórica de los últimos 20 meses, solicita revisar soportes e identificar las razones por las cuales existen dichas demoras. No tienen suficientes mecanismos de pago, cuando las personas de municipios van hasta Yopal pierden su desplazamiento porque no les indican donde lo pueden reclamar, no son claras las fechas, ni los mecanismos activos para pagar el subsidio. Adicional de responder mi caso por favor poner en conocimiento dirección financiero contable.(...)" SIC

Adicional a la respuesta que usted brinde frente a los requerimientos del peticionario(a), la Oficina de Protección al Usuario solicita lo siguiente:

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

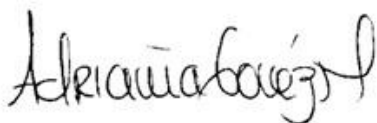
1. Soportes pertinentes que evidencien la real puesta a disposición del subsidio monetario a los trabajadores afiliados, correspondientes a los últimos veinte (20) meses.
2. Informe sobre los avances en el desarrollo e implementación de opciones tecnológicas de la Caja de Compensación Familiar para girar la cuota monetaria a los trabajadores, o en su defecto, copia del contrato suscrito con una entidad que garantice cobertura departamental, mediante el cual se evidencie la puesta real a disposición de las cuotas monetarias de manera mensual.
3. Descripción detallada de los mecanismos adoptados para garantizar la entrega de la cuota monetaria a los trabajadores en todos los municipios del departamento, incluyendo canales físicos y digitales, así como procedimientos para informar a los beneficiarios sobre fechas y lugares de pago.
4. Soportes adicionales que consideren pertinentes para demostrar el cumplimiento de la normatividad vigente, en relación con la puesta a disposición de las cuotas monetarias a los trabajadores afiliados.

Establecido el objeto de la petición, se requiere a la Corporación para que proporcione respuesta clara y precisa a la PQRS descrita. La contestación deberá ser de fondo, fundamentada en la normatividad vigente y/o reglamentos internos o resoluciones de carácter privado, los cuales deberán citarse y anexarse.

La respuesta debe redactarse en lenguaje claro y comprensible, con los parámetros de calidad que merece la ciudadanía, garantizando términos sencillos e inequívocos que permitan al peticionario encontrar respuesta de fondo a su solicitud.

La Oficina de Protección al Usuario le requiere para que se pronuncie en un término máximo de **tres (3) días**, sobre el asunto en mención y la solución brindada al trabajador por parte de la Corporación.

Cordialmente,



Adriana Ximena Gómez Murillo
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: María Fernanda Marin Vasquez

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PATC402-PR001-FATC003	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE		Fecha creación 15/10/2008	Fecha ajuste 30/08/2024
	RESPUESTA PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS		Versión: 2.0	

10

Yopal, 15 de enero de 2026

Doctora

ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO

Jefe Oficina de Protección al Usuario

Superintendencia del Subsidio Familiar

Bogotá D. E.

Oficio	2-2026-000281
Referencia	1-2026-000226
Expediente	91/2026/PQRSF

Asunto: Requerimiento 2-2026-000281, PQRSF radicada bajo el No. 1-2026 000226; suscrita por el (la) señor(a) Anónimo.

Cordial saludo, doctora Adriana;

En relación a lo manifestado por el anónimo, sobre los aparentes retrasos y demoras en el pago del subsidio monetario de la Caja de Compensación Familiar Comfacasanare, así como la auditoria de las fechas de puesta a disposición de las cuotas monetarias a los trabajadores de manera histórica de los últimos 20 meses, le informo que no se han presentado retrasos, solo que los usuarios pretenden que se les cancele el mes anterior, lo cual no es posible dado que este se realiza una vez se hace efectivo el pago de la planilla pila, la revisión y validación, la cual se cancela mes vencido, lo que hace parecer un retraso. En cuanto a la auditoria, esta fue realizada por la revisoría fiscal, la cual se anexa.

De otra parte, se cuenta con convenios y con giro directo a través de las cuentas que los usuarios disponen (Daviplata, Nequi, Bancolombia, Davivienda, entre otros), a lo cual se paga de forma permanente, una vez se realiza la dispersión de giros a las tarjetas y ellos reportan a la caja el respectivo número.

Como evidencia de lo anterior se aclara:

1. **De los soportes de puesta a disposición (últimos 20 meses)**, reitero que de forma mensual en los primeros cinco días hábiles se asigna y abona a las tarjetas del trabajador beneficiario, el valor de la cuota monetaria de subsidio familiar. Como soporte de la operación, se adjunta el reporte en Excel emitido por el portal de pagos Redeban, el cual certifica la transacción exitosa del abono y los movimientos de la tarjeta donde se evidencia el uso o reclamación de la cuota monetaria, la cual en ocasiones es redimida en su totalidad (compra).



Vigilado Supersubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PATC402-PR001-FATC003	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE		Fecha creación 15/10/2008	Fecha ajuste 30/08/2024
	RESPUESTA PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS		Versión: 2.0	

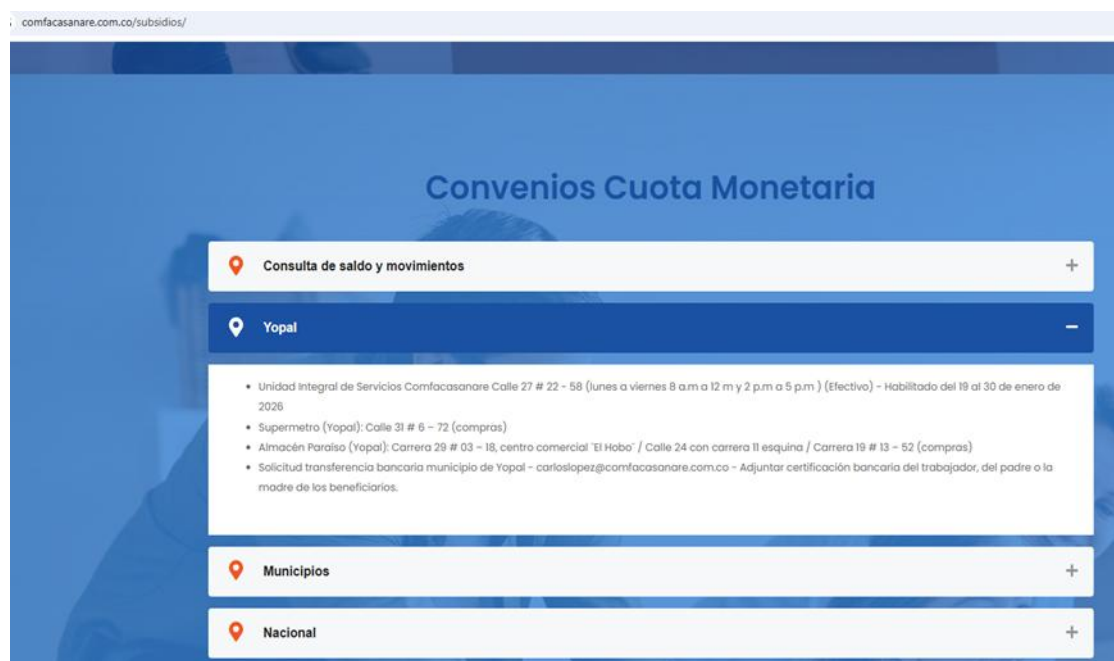
Se adjunta selección aleatoria de comprobantes individuales que demuestran el ciclo completo: desde la liquidación hasta el cobro efectivo por parte del afiliado (ver anexo 01 y 02).

2. Sobre el informe de Tecnología o contrato de cobertura, se cuenta con la tecnología de Redeban; pago a través de cuenta directa, donde el usuario registra la cuenta y a través de transferencia se le cancela, como se observa en los documentos anexos de los municipios de Tauramena y Villanueva, de acuerdo a selección aleatoria (ver anexo 03).

Complemento de ello contamos con convenios a través de supermercados, los cuales están disponibles los siete días de la semana, dentro de los cuales están:

- ALMACEN SUPER MIO
- ALMACEN PARAISO
- MARLENY URREA VEGA/TIENDA MARLIN Y PIPE
- SONIA PATRICIA BALLESTEROS (PAGUEMENOS)
- ALEXANDER RODRIGUEZ NUEVO ALMACEN
- ROMUALDO AMAYA PLATA/ EL BUEN VECINO
- RINCON RODRIGO (UNIVERSAL)

3. De los mecanismos de entrega y comunicación, esta se realiza a través de redes sociales, página web, se informa a los trabajadores del cómo accede al recurso, en ello se especifica el punto de pago (oficinas y convenios en supermercados), como se evidencia en el pantallazo adjunto.



Vigilado Supersubsidio

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PATC402-PR001-FATC003	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE		Fecha creación 15/10/2008	Fecha ajuste 30/08/2024
	RESPUESTA PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS		Versión: 2.0	

Municipios

- Autoservicio Puntomercar (Aguazul): Carrera 19 # 10 - 36 (compras)
- Autoservicio Paguemenos (Monterrey): Calle 17 # 7 - 39 local 101 (compras)
- Alexander Rodríguez Nuevo Almacén (Paz de Ariporo): Carrera 8 # 11 - 80 (compras)
- Supermercado Universal (Villanueva): Carrera 8 # 8 - 70 (compras)

Solicitud transferencia bancaria

Envíe su solicitud solo al correo asignado para su municipio o el más cercano a su residencia. Evite copiar a los demás correos para garantizar una respuesta oportuna y eficiente. Adjuntar certificación bancaria del trabajador, del padre o la madre de los beneficiarios.

- Solicitud transferencia bancaria municipio de Villanueva - karolgamez@comfacasanare.com.co
- Solicitud transferencia bancaria municipio de Paz de Ariporo - andreslopez@comfacasanare.com.co
- Solicitud transferencia bancaria municipio de Tauramena - victoriacalixto@comfacasanare.com.co
- Solicitud transferencia bancaria municipio de Aguazul - julianaramos@comfacasanare.com.co

4. Soportes adicionales de Cumplimiento, se adjunto informe de revisoría fiscal realizada al proceso de pagos; así como reporte de efectividad (cuántos subsidios se ponen a disposición vs. cuántos son efectivamente cobrados).

Atentamente

ZULMA YAMILE OJEDA REYES
Jefe de Atención al Cliente

Nota: Los documentos anexos contienen **datos sensibles**, agradecemos la protección de los mismos

Yopal, 29 de agosto de 2025

Doctor
GUSTAVO AYALA LEAL
DIRECTOR
ADMINISTRATIVO
COMFACASANARE
La ciudad

Referencia: INFORME AUDITORIA PROCESO APORTES Y PAGOS CUOTA MONETARIA.

Reciba un cordial saludo,

En cumplimiento con las funciones del Revisor fiscal y dando cumplimiento al Programa Anual de Auditoría diseñado por la Revisoría Fiscal para la vigencia 2025, de manera atenta me permito comunicarle que se realizó auditoría al subsidio monetario que otorga la Caja de Compensación Familiar COMFACASANARE a sus afiliados verificando el adecuado cumplimiento de los procedimientos y prescripciones legales para la asignación y entrega del subsidio, realizando las pruebas de auditoría necesarias para tener evidencia suficiente y poder emitir el informe.

INFORME DE AUDITORIA A SUBSIDIOS

1. OBJETO DE LA AUDITORIA

Verificar que la asignación y entrega del subsidio monetario por parte de la Caja de Compensación cumpla con los procedimientos y prescripciones legales.

2. ALCANCE

El alcance de la presente auditoría contemplo con base en las muestras seleccionadas la revisión de los procedimientos de asignación, pago y/o entrega de subsidios a los beneficiarios.

3. NORMATIVIDAD

Ley 789 de 2002 y circulares superintendencia.

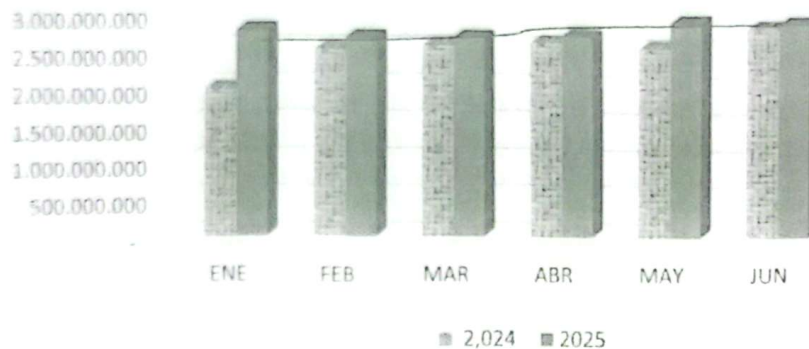
4. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA AUDITORIA

4.1 SUBSIDIO MONETARIO.

Al 30 de junio se observa que la Caja de Compensación contabilizó giros por concepto de cuota monetaria por valor de \$16.630 millones correspondiente a 283.926 cuotas monetarias asignadas beneficiando a 243.726 personas.

La cuota monetaria de la Caja de compensación para esta vigencia se encuentra en \$57.774 manteniendo el mismo valor de la vigencia anterior.

GIROS DE CUOTA MONETARIA MENSUAL



Se observa para el año 2025 incremento en el valor girado de cuota monetaria del 10% frente al mismo periodo del año 2024 así como el incremento de la cantidad de personas beneficiadas, en donde en promedio mensual fue de 46.100 con un subsidio familiar mensual básico de \$57.774 lo que indica que existe una mejora en la reactivación de la economía principalmente en el sector agropecuario y discapacitados.

Giro del subsidio.

Dentro del proceso de aportes y pagos de la Caja de Compensación se encuentra como actividad el giro general del subsidio de cuota monetaria el cual tiene como anexo la guía para el proceso de asignación y pago de cuota monetaria, este proceso es realizado mediante el aplicativo SUBSI el cual administra la base de datos de afiliados a La Caja de Compensación, la información se encuentra protegida en 2 servidores administrados por Google y se encuentra cifrada permitiendo su acceso solo a través de llaves o contraseñas administradas por el área de sistemas de la Caja.

La Caja de Compensación Familiar COMFACASANARE tiene habilitado dos canales para realizar el giro de la cuota monetaria:

1. Mediante la tarjeta multiservicios de la Entidad la cual es operada por Redeban, en la que se puede redimir la cuota en los diferentes establecimientos de comercio con los que la Corporación tiene convenio, en efectivo o realizando compras presentando el documento de identificación y tarjeta COMFACASANARE.
2. Transferencia bancaria a nombre del trabajador o responsable de beneficiarios proceso opera en un alto porcentaje para el giro de cuota monetaria a los Municipios.

Se evidenció que la Caja de Compensación tiene convenios vigentes para redimir la cuota monetaria de tal forma que permite la accesibilidad al beneficio desde los diferentes municipios con entidades como:

- EDS BOMBAS
- ALMACENES ÉXITO
- ALMACEN SUPERMIO
- ALMACEN PARAISO

- MARLENY URREA VEGA/TIENDA MARLIN Y PIPE
- SONIA PATRICIA BALLESTEROS (PAGUEMENOS).
- ALMACEN RODRIGUEZ NUEVO ALMACEN
- ROMUALDO AMAYA PLATA/ EL BUEN VECINO
- RINCON RODRIGO (UNIVERSAL)

muestra auditada.

Teniendo en cuenta las bases de datos del giro del subsidio entregadas por la subdirectora operativa se estableció una muestra selectiva de 15 registros de afiliados a quienes se les giro la cuota monetaria así:

item	Documento del Afiliado
1	5696393
2	9398349
3	23795425
4	33376403
5	74812700
6	80157232
7	86056964
8	91182049
9	93205406
10	1006441832
11	1014247277
12	1031131032
13	1085042563
14	1115858164
15	1118167683

De la muestra seleccionada se verificó la información correspondiente a formularios de afiliación y sus soportes, documentos del trabajador y beneficiarios que cumplan con los requisitos para el otorgamiento del subsidio observando cumplimiento a las normas del subsidio familiar respecto a los documentos soportes que acrediten el derecho.

De cada uno de las cédulas seleccionadas en la muestra se realiza trazabilidad los registros con el número de tarjeta asignada a cada uno de los beneficiarios confirmando con Redeban los movimientos registrados y validando el respectivo abono y redención de los dineros por parte de los beneficiarios así mismo se verifica historial de aportes del beneficiario a la Caja de compensación. Dentro de la muestra verificada se observaron varios beneficiarios que tuvieron retroactivo de años anteriores, en particular cuotas de discapacitados y cuotas de actividad económica de agropecuarios.

Reporte asignación cuota monetaria Ejem.

Fecha : 03/06/2025 * 10:39:27

Pag No. 1

CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CASANARE
CONSULTA DEL GIRO HISTORICO

Nit : 844001911 Razon Social : COOPERATIVA MEDICA DE SALUD DEL NORTE DE CASANARE IPS
Cedula : 23795425 Nombre : HESA LOPEZ MARICELA Sueldo: \$1,423,500
Ingreso : 01/02/2018 Estado : A Fec/Estado: Pago : T

PAGO	PERIODO	H I J	HER	PAD	INC	CTAS	U A L O R	PERGIR	NUMCHE	ESTCHE
Cedula:		Nombre: SIN CONYUGE								
Tra	202411	0	0	0	0	1	57,774	202412	25681	N
Tra	202412	0	0	0	0	1	57,774	202412	25681	N
Tra	202501	0	0	0	0	1	57,774	202501	24820	N
Tra	202502	0	0	0	0	1	57,774	202502	25158	N
Tra	202503	0	0	0	0	1	57,774	202503	25626	N
SUBTOTAL:							288,870			
Cedula: 7364828		Nombre: SILVA NARANJO JESUS HILBAN								
Tra	202401	0	0	0	2	2	115,548	202401	23387	N
Tra	202402	0	0	0	2	2	115,548	202402	23960	N
Tra	202403	0	0	0	2	2	115,548	202403	24549	N
Tra	202404	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202405	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202406	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202407	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202408	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202409	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202410	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202411	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202412	0	0	0	2	2	115,548	202412	25681	N
Tra	202501	0	0	0	2	2	115,548	202501	24820	N
Tra	202502	0	0	0	2	2	115,548	202502	25158	N
Tra	202503	0	0	0	2	2	115,548	202503	25626	N
SUBTOTAL:							1,733,220			

Detalle movimientos redención y abonos tarjeta de subsidio.

FECHA: 03/06/2025	AUTOR: J. Lopez	REDERAN MULTICOLOR
USUARIO: J. Lopez	FECHA: 03/06/2025	Anticipo de Transacciones
		Cuentas de Movimiento Histórico

Tarjeta	* 8710460298124
Tipo de Cuenta	Todas
Miembro	
Fecha Inicio	20250101
Fecha Fin	20250707

Transacciones de Movimiento Histórico [Página 1]						
	#	Fecha del Giro	Valor Transacción	Mensaje	Depositive	Transacción
	1	2025/06/05	173.322,00	NORMAL	POS O VOZ	ABONO
	2	2025/05/07	173.322,00	NORMAL	POS O VOZ	ABONO
	3	2025/04/08	173.322,00	NORMAL	POS O VOZ	ABONO
	4	2025/03/07	173.322,00	NORMAL	POS O VOZ	ABONO
	5	2025/02/18	750.000,00	NORMAL	POS O VOZ	COMPRA
	6	2025/02/18	750.000,00	NORMAL	POS O VOZ	COMPRA
	7	2025/02/18	0,00	NORMAL	POS O VOZ	CONSULTA SALDO
	8	2025/02/18	0,00	NORMAL	POS O VOZ	CONSULTA SALDO
	9	2025/02/06	1.155.480,00	NORMAL	POS O VOZ	ABONO

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar un seguimiento en la actualización y creación de las empresas por código CIU, ya que pueden generar un riesgo para la entrega de subsidio monetario.
2. Se recomienda solicitar actualización de información de las empresas cada 6 meses solicitando cámara de comercio y Rut con fecha de impresión no mayor a 90 días.
3. Finalmente se concluye que la Caja de Compensación ejecuta a satisfacción el procedimiento de asignación y pago de subsidio monetario y se recomienda continuar con el cumplimiento del procedimiento.

JULIAN RICARDO PEREZ CABALLERO

Revisor fiscal Designado por M&C Consultores y Auditores SAS

COMFACASANARE

CC. Subdirección operativa.

Rdo. Luz Aulla.
Agosto 29-2025

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2026-001772

Bogotá D.C., 4 de febrero de 2026 07:27

Doctor
GUSTAVO ERNESTO AYALA LEAL
Director Administrativo Principal
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE
Carrera 21 No. 6 - 29
1053, 26

REF. 1-2026-000226 EXP. 91/2026/PQRSF

ASUNTO: Segundo requerimiento a Caja de Compensación Familiar

La Superintendencia del Subsidio Familiar recibió la PQRSF radicada bajo el No. 1-2026-000226, suscrita por "Anónimo". Mediante comunicación del 13 de enero, esta Superintendencia requirió a la Caja de Compensación Familiar, entre otros aspectos, la entrega de:

- "Soportes pertinentes que evidencien la real puesta a disposición del subsidio monetario a los trabajadores afiliados, correspondientes a los últimos veinte (20) meses."

En la respuesta remitida el 15 de enero, se observa que los demás puntos de la solicitud fueron atendidos de manera adecuada. Sin embargo, frente al requerimiento anteriormente citado, la entidad únicamente aportó una muestra correspondiente a cuatro (4) meses. Es pertinente aclarar que no se solicitó una muestra, ni se facultó al ente vigilado para determinar discrecionalmente el período a reportar. La instrucción fue expresa: se requiere el reporte completo de abono de cuota monetaria correspondiente al período comprendido entre abril de 2024 y diciembre de 2025, es decir, cada uno de los reportes mensuales, no una selección parcial.

Por lo anterior, se solicita la pronta subsanación y el envío integral de la información faltante.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

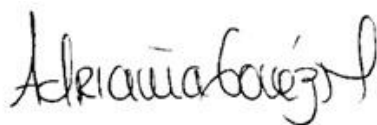
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Atendiendo el objeto de la petición, se requiere a la Corporación emitir una respuesta clara, precisa y de fondo a la PQRS descrita, debidamente fundamentada en la normatividad vigente y especialmente en las facultades del ente de control.

La Oficina de Protección al Usuario le requiere para que se pronuncie en un término máximo de **tres (3) días**, sobre el asunto en mención y la solución brindada al trabajador por parte de la Corporación.

Cordialmente,



Adriana Ximena Gómez Murillo
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Maria Fernanda Marin Vasquez

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

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		CÓDIGO: PATC402-PR001-FATC003	
	PROCESO: ATENCION AL CLIENTE		Fecha creación 15/10/2008	Fecha ajuste 30/08/2024
	RESPUESTA PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS		Versión: 2.0	

Yopal, 09 de febrero de 2025

Doctora
ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO
 Jefe Oficina de Protección al Usuario
 Superintendencia del Subsidio Familiar
 Bogotá D.C

Oficio	2-2026-001772
Referencia	1-2026-000226
Expediente	91/2026/PQRSF

Asunto: Solicitud ampliación plazo para entrega de información

Respetada doctora Adriana,

En atención al requerimiento formulado por ese ente de control, y en el marco de la PQRSF radicada bajo el No. 1-2026-000226, presentada de forma anónima, me permito solicitar respetuosamente una prórroga de cinco (05) días hábiles para la entrega de la respuesta correspondiente.

La presente solicitud obedece a la necesidad de recopilar, verificar y consolidar la información requerida, específicamente el reporte detallado de los abonos de cuota monetaria del período comprendido entre abril de 2024 y diciembre de 2025, con el fin de remitir una respuesta completa, clara y debidamente soportada.

Agradecemos se nos conceda el plazo adicional solicitado, lo cual permitirá atender el requerimiento de manera adecuada y conforme a los lineamientos normativos vigentes.

Agradeciendo su atención a la presente solicitud, quedo a la espera de su respuesta.

Atentamente,

FIRMA ELECTRÓNICA

ZULMA YAMILE OJEDA REYES
 Jefe Atención al Cliente



Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2026-002419

Bogotá D.C., 11 de febrero de 2026 13:05

Doctor
GUSTAVO ERNESTO AYALA LEAL
Director Administrativo Principal
Caja de Compensación Familiar del Casanare - COMFACASANARE
Carrera 21 No. 6 - 29
1053, 26

REF. 1-2026-000226 EXP. 91/2026/PQRSF

ASUNTO: Aclaración a solicitud de prórroga

La Superintendencia del Subsidio Familiar, en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, se permite recordar que la PQRSF radicada bajo el No. **1-2026-000226** fue requerida por primera vez el 11 de enero de 2026.

La respuesta remitida por esa Caja resultó insuficiente, lo que configura un incumplimiento frente a los atributos de calidad que deben caracterizar las comunicaciones y respuestas emitidas a esta Entidad.

El pasado 3 de febrero de 2026, esta Oficina, en aras del debido proceso y de garantizar la oportunidad para subsanar la deficiencia advertida, remitió oficio concediendo un plazo de tres (3) días hábiles para allegar una respuesta clara, completa y suficiente.

No obstante, se observa que la Caja de Compensación Familiar tardó cinco (5) días en solicitar una prórroga adicional por cinco días más, actuación que entorpece las labores de esta Oficina y reduce de manera significativa el tiempo requerido para adelantar la investigación profunda necesaria para la adecuada solución del asunto, que tiene plazo hasta el próximo 13 de febrero de 2026.

Por lo anterior, se insta a la entrega inmediata de la información y respuesta solicitadas, sin perjuicio de que esta Oficina ponga en conocimiento de la Superintendencia Delegada de

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

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

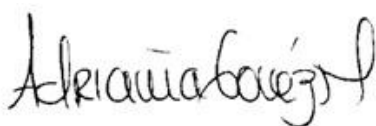
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Responsabilidad Administrativa y Medidas Especiales las actuaciones que puedan constituir obstaculización o entorpecimiento de las funciones de vigilancia y control.

En consecuencia, el plazo máximo para remitir la respuesta completa, junto con todos los soportes requeridos, será hasta el día 12 de febrero de 2026 antes de las 11: 30 am. Su incumplimiento podrá dar lugar a las actuaciones administrativas correspondientes.

Cordialmente,



Adriana Ximena Gómez Murillo
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Maria Fernanda Marin Vasquez

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 contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2026-001128

Bogotá D.C., 27 de enero de 2026 18:46

Señor:
Anónimo
Bogotá, d.c.

Ref. 1-2026-000226 Exp. 91/2026/PQRSF

Asunto: Solicitud de ampliación de términos

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No.** 1-2026-000226, le informamos que la Oficina de Protección al Usuario, requirió a la Caja de Compensación Familiar **ComfaCasanare**, con el propósito de que ésta proporcione respuesta de fondo a su solicitud.

No obstante, le informamos que el plazo inicial de quince (15) días hábiles, será ampliado por quince (15) días hábiles adicionales, con el fin de brindarle una respuesta clara, precisa y de fondo a su solicitud, ya que el volumen de información que debe analizarse requiere de mayor tiempo.

Lo anterior, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

“Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

(...)

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”

Una vez obtengamos la respuesta definitiva a su solicitud, la Oficina de Protección al Usuario le estará comunicando dentro de los términos de Ley.

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

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

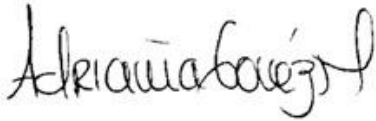
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Agradecemos por brindarnos la oportunidad de crear experiencias memorables que generen confianza en el Sistema del Subsidio Familiar y a su vez permitan un relacionamiento con las empresas y el bienestar para los trabajadores.

Cordialmente,



Mariana Almendra Gómez Muñoz
Jefe Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Maria Fernanda Marin Vasquez

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