

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2025-14523

Bogotá D.C. 22 de julio de 2025

Señor:
ANONIMO

REF.1-2025-15577,1-2025-14095 Exp.4708/2025/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.1-2025-15577**; a través de la cual manifestó su inconformidad.

1. PETICIÓN

La peticionaria, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Colsubsidio ha sido negligente en el proceso de afiliación de mis beneficiarios como titular. Solicito pronta solución y respuesta formal a esta queja. "(...) SIC.

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, nombre completo, no determina claramente el objeto de la petición.

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

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

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

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 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. (...) "

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 confirme el número de documento de identidad, nombres completos, y ampliar el contexto de su petición, a fin de dar trámite a su solicitud.

Por lo tanto, le solicitamos ampliar, aclarar y/o complementar la información de la PQRS presentada, con el fin de gestionarla adecuadamente. Para ello contará con el término máximo

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

de un (1) mes, una vez transcurrido éste, 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: Erika Alejandra Talero Jimenez

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

FO-COP-004 V2