

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2026-000539

Bogotá D.C., 16 de enero de 2026 08:29

ANONIMO

Bucaramanga, Santander

Ref. 1-2025-030075 Exp. 12495/2025/PQRSF

Asunto: Respuesta a su solicitud

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2025-030075**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar de Santander CAJASAN**, de acuerdo con su solicitud.

1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación anónima, presentó reclamación por situaciones que afectan requisitos por no tener acreditado una funcionaria el diploma como profesional en el programa de jornada especial complementaria (JEC), componente psicoafectivo, al momento de su vinculación con esa entidad.

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

La caja de compensación familiar tras requerimiento que le efectuaré esta Oficina de Protección al Usuario, procedió con la aclaración correspondiente, así:

1. La colaboradora (...) inició su relación con la Caja de Compensación Familiar de Santander – Cajasan en el año 2023, desarrollando sus prácticas profesionales en Psicología entre los meses de junio y diciembre de 2023 en la Agencia y Gestión de Colocación de Empleo.
2. La colaboradora (...) previamente, había realizado prácticas formativas en la Clínica FOSCAL Internacional, experiencia que permitió fortalecer y validar su desempeño, competencias y afinidad con los procesos corporativos.

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. La profesional no contaba aún con el diploma ni con la tarjeta profesional expedida, pero sí contaba con la certificación de finalización de materias, encontrándose en espera del acto de grado, situación que fue debidamente verificada.
4. La vinculación de la colaboradora (...) se realizó bajo una condición transitoria, debidamente verificada y posteriormente subsanada, sin que se haya generado afectación al servicio ni a la población beneficiaria.
5. De acuerdo con lo establecido en el Manual de Funciones, se contempla la posibilidad de convalidar experiencia y competencias en cargos internos relacionados, especialmente cuando se trata de colaboradores que han desarrollado prácticas profesionales dentro de la organización y cuyo perfil ha sido previamente evaluado.
6. La vinculación de la colaboradora (...) se realizó bajo criterios de evaluación corporativa, necesidad del servicio y conforme a los lineamientos internos vigentes, sin que ello haya implicado afectación a la prestación del servicio ni a la atención brindada a los niños, niñas y adolescentes beneficiarios del programa.
7. La colaboradora (...) una vez recibió su diploma, aproximadamente dos meses después de su vinculación, aportó la documentación para ser incorporada a su carpeta laboral, sin que ello implicara que inicialmente no cumpliera con los requisitos para el desarrollo del perfil requerido.

3. CONCLUSIÓN

Conforme a los numerales 1º y 4º del artículo 2º 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.

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

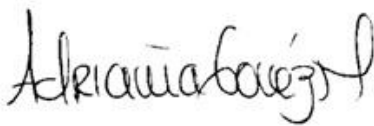
Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Una vez revisada la comunicación emitida por la **Caja de Compensación Familiar de Santander CAJASAN**, se constató que responde de fondo a su petición, razón por la cual la respuesta final allegada por parte de la caja accionada se adjunta a la presente actuación.

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: Luis Jorge ramírez González

Anexos: un archivo (1) contentivo de tres (3) folios

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