

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2026-002830

Bogotá D.C., 16 de febrero de 2026 15:17

Señor(a)
ANÓNIMO

REF: 1-2026-002707 **EXP:** 771/2026/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su Solicitud

Cordial saludo.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el **No. 1-2026-002707**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA**, de acuerdo con su solicitud.

1. PETICIÓN

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

"(...) En la sede administrativa de Itagüi nos acercamos para recibir información de requisitos para postularnos al subsidio de mejoramiento de vivienda, nos han informado que para postularnos y acceder a este subsidio es necesario contar con un ahorro del 10% del valor total del costo de la obra, aclaramos que el núcleo familiar no devenga mas de 2 salarios mínimos, al respecto quisiera enunciar que este requisito no esta en la página de internet y tampoco en la ley, por ello solicito a la Superintendencia para que vigile si la caja se extralimitando en este requisito o esta habilitada para requerir. (...)". SIC

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

En el marco del principio de transparencia que rige las actuaciones administrativas de las entidades públicas y para conocimiento y fines pertinentes del (la) peticionario(a), se transcribe la respuesta dada por parte de la caja de compensación:

"(...)".

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

Asunto: Respuesta a oficio No. 1-2026-002707, EXP. 771/2026/PQRSF, con Radicado Comfama CR202665 al usuario.

Cordial saludo,

Agradecemos su comunicación y, en atención a las inquietudes planteadas, nos permitimos informarle lo siguiente:

Con relación al proceso de asignación, es importante aclarar que la gestión del subsidio de vivienda se realiza siguiendo estrictamente el procedimiento previsto en el Decreto 1077 de 2015. Este proceso contempla varias etapas -postulación, calificación y asignación y se sustenta en una fórmula de evaluación objetiva que pondera las condiciones socioeconómicas acreditadas y el cumplimiento de los requisitos de ley.

Es importante aclarar que, las gestiones realizadas por Comfama están subordinadas a la normatividad vigente. La revisión e ingreso de las postulaciones al subsidio familiar de vivienda se realizan conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, motivo por el cual, para incluir una solicitud suscrita por nuestros afiliados, esta debe cumplir con todos los requisitos exigidos por la normativa mencionada.

En primer lugar, es importante aclarar que el requisito de aportar un valor equivalente al diez por ciento (10%) del costo de la obra no corresponde a una política interna creada por Comfama ni a una decisión definida por el Consejo Directivo de la Caja. Este requisito se deriva directamente de la normatividad vigente que regula el Subsidio Familiar de Vivienda.

En efecto, el artículo 2.1.1.1.1.9 del Decreto 1077 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1533 de 2019, establece que el subsidio otorgado por las Cajas de Compensación Familiar no puede superar el noventa por ciento (90%) del valor total de la solución de vivienda. Para los casos de mejoramiento de vivienda, este porcentaje se calcula con base en el valor de la mejora aprobada. Esto significa, de manera sencilla, que el subsidio cubre hasta el 90% del valor de la obra, y que el 10% restante debe ser aportado por el hogar, ya sea mediante ahorro previo u otros recursos propios permitidos por la normativa.

Este requisito aplica de forma general a todos los hogares postulantes a la modalidad de mejoramiento de vivienda, sin excepciones ni criterios

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

diferenciadores definidos por la Caja, dado que su cumplimiento es obligatorio y responde a un mandato legal.

En cuanto al principio de publicidad y transparencia, la información sobre los requisitos del subsidio, incluido el límite del 90% y el aporte mínimo del hogar, es socializada a los usuarios a través de los canales de orientación, la atención en los Centros de Servicios y se encuentra disponible de manera pública en el sitio web de Comfama, en el siguiente enlace:

<https://www.comfama.com/subsidio/subsidio-de-vivienda/mejoramiento-y-construccion-sitio-propio/>

Finalmente, se precisa que no existe un reglamento interno o acto administrativo adicional de Comfama que establezca este requisito, en la medida en que el mismo se encuentra expresamente definido en la normativa nacional antes citada, la cual se remite como sustento legal de la exigencia.

Con lo anterior, reiteramos nuestro compromiso de brindar información clara, transparente y oportuna, y de acompañar a las familias para que comprendan cada etapa del proceso de postulación al Subsidio Familiar de Vivienda.

Esperamos que con la presente información haya quedado aclarada la situación expuesta en la solicitud.

*Atentamente,
Juan Camilo Villegas
Responsable Subsidios.
(...)”. SIC*

3. NORMATIVIDAD APLICADA

Ley 21 de 1982

*"Artículo 39. **Las Cajas de Compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley.** (Subrayado y negrilla fuera de texto)*

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

Ley 3 de 1991.

"Artículo 6.- Modificado por el art. 1, Ley 1432 de 2011, Modificado por el art. 28, Ley 1469 de 2011. Establécese el Subsidio Familiar de Vivienda como un aporte estatal en dinero o en especie, otorgado por una sola vez al beneficiario con el objeto de facilitarle una solución de vivienda de interés social, sin cargo de restitución siempre que el beneficiario cumpla con las condiciones que establece esta Ley.

La cuantía del subsidio será determinada por el Gobierno Nacional de acuerdo con los recursos disponibles, el valor final de la solución de vivienda y las condiciones socioeconómicas de los beneficiarios".

"Artículo 7.- Podrán ser beneficiarios del Subsidio Familiar de Vivienda los hogares de quienes se postulen para recibir el subsidio, por carecer de recursos suficientes para obtener una vivienda, mejorarla o habilitar legalmente los títulos de la misma; el reglamento establecerá las formas de comprobar tales circunstancias.

A las postulaciones aceptables se les definirá un orden secuencial para recibir la asignación del subsidio de acuerdo con las calificaciones de los aportes del beneficiario a la solución de vivienda, tales como ahorro previo, cuota inicial, materiales, trabajo o su vinculación a una organización popular de vivienda.

El acto de postularse implica la aceptación por parte del beneficiario de las condiciones bajo las cuales se otorga el subsidio". (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Decreto 1533 de 2019.

Artículo 2º. Modifíquese el artículo 2.1.1.1.1.1.4 del Decreto 1077 de 2015, el cual quedará así:

"Artículo 2.1.1.1.1.1.4. Postulantes. Son los hogares que carecen de recursos suficientes para adquirir, construir o mejorar una única solución de vivienda de interés social, cuyos ingresos totales mensuales no sean superiores al equivalente a cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que cumplan con 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

requisitos que señalan las leyes vigentes y la presente sección. Para los beneficiarios del subsidio en la modalidad de arrendamiento o arrendamiento con opción de compra los ingresos totales mensuales no pueden ser superiores al equivalente a dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Las personas que formen parte de hogares beneficiarios del subsidio podrán postular nuevamente a este, cuando en el futuro conformen un nuevo hogar, siempre y cuando cumplan con las condiciones exigidas para ello. Para el efecto, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establecerá las condiciones y requisitos para acreditar tal situación.

Parágrafo 1°. Cuando se produzca la disolución de la sociedad conyugal o de la unión marital de hecho, podrá ser parte de un nuevo hogar postulante el cónyuge que no viva en la solución habitacional en donde se aplicó el subsidio, siempre y cuando a este no se le hayan adjudicado los derechos de propiedad sobre la solución habitacional subsidiada.

Parágrafo 2°. Las personas que soliciten el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y que una vez verificada la información presentada no cumplan con los requisitos establecidos en la presente sección, no se considerarán como postulantes.

Parágrafo 3°. Los hogares deberán mantener las condiciones y requisitos para el acceso al subsidio familiar de vivienda desde la postulación hasta su asignación y desembolso. Surtida la postulación y hasta la asignación del subsidio no podrá modificarse la conformación del hogar.

Parágrafo 4°. Cuando el hogar esté conformado por miembros mayores y menores de edad y los primeros fallezcan antes del giro o de la legalización del subsidio familiar de vivienda otorgado, podrán suscribirse los actos jurídicos de aplicación del subsidio por el defensor de familia en representación de los menores beneficiarios del subsidio, quien deberá velar por los intereses de estos mientras el juez determina en cabeza de quien estará la curaduría y guarda de los mismos”.

Artículo 5° *Modifíquese el artículo 2.1.1.1.1.9 del Decreto 1077 de 2015, el cual quedará así:*

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

"Artículo 2.1.1.1.1.9. Límite a la cuantía del subsidio. No obstante lo dispuesto en el artículo 2.1.1.1.1.8, **en ningún caso la cuantía del subsidio de vivienda de interés social otorgado por las Cajas de Compensación Familiar, podrá ser superior al noventa por ciento (90%) del valor o precio de la vivienda a adquirir, construir o mejorar, en la fecha de asignación del subsidio. Para los casos de construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda el 90% será tomado con base en el valor de la construcción o la mejora, en la fecha de asignación del subsidio.** Para los casos de arrendamiento y arrendamiento con opción de compra, el 90% será tomado con base en el valor del canon de arrendamiento pactado en el respectivo contrato." (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Decreto 1077 de 2015

"ARTÍCULO 2.1.1.1.1.5. Entidades otorgantes del subsidio familiar de vivienda de interés social y recursos. Las entidades otorgantes del subsidio familiar de vivienda de que trata esta sección serán el Fondo Nacional de Vivienda con cargo a los recursos definidos en el Decreto-ley 555 de 2003, o la entidad que haga sus veces y las Cajas de Compensación Familiar con las contribuciones parafiscales administradas por estas, todo ello de conformidad con lo establecido en las normas vigentes aplicables a la materia.

De conformidad con lo dispuesto por el inciso 2 del artículo 91 de la Ley 388 de 1997, los recursos que destine el Gobierno Nacional para la asignación de los subsidios de vivienda de interés social que se canalizan por conducto del Fondo Nacional de Vivienda se dirigirán prioritariamente a atender las postulaciones de la población con menos recursos, dentro de la cuál se encuentran las personas no vinculadas al sistema formal de trabajo.

Las personas afiliadas al sistema formal de trabajo serán atendidas en forma prioritaria por las Cajas de Compensación Familiar, de conformidad con lo establecido en el artículo 68 de la Ley 49 de 1990, los artículos 63 y 67 de la Ley 633 de 2000 y el artículo 4 de la Ley 1114 de 2006.

En las ciudades y/o departamentos en donde las Cajas de Compensación Familiar no tengan la obligación de constituir Fondos para Vivienda de Interés Social, Fovis, o cuando el cuociente de recaudo sea menor o igual al ochenta por ciento (80%), el Fondo Nacional de Vivienda deberá aceptar y tramitar las solicitudes de Subsidio Familiar de Vivienda, para los afiliados a tales Cajas 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

Compensación Familiar con ingresos familiares hasta de dos (2) salarios mínimos mensuales legales. Los solicitantes de subsidio familiar de vivienda ante el Fondo Nacional de Vivienda deberán acreditar en la respectiva postulación que la condición anteriormente mencionada es predicable de la Caja de Compensación Familiar del caso, mediante certificación emitida por la misma.

Con sujeción a las condiciones establecidas en la presente sección, las Cajas de Compensación Familiar operarán de manera autónoma con respecto a sus beneficiarios y serán los responsables del montaje y operación de los procesos de postulación, calificación, asignación y pago de los subsidios. Así mismo, serán responsables de suministrar la información relativa a sus postulantes al Sistema de Información de Subsidios. (Decreto 2190 de 2009, artículo 5)”.

"ARTÍCULO 2.1.1.1.1.3.2.5. Inmovilización del ahorro. De acuerdo con la autorización que debe otorgar el titular al momento de iniciar el ahorro o al momento de la expedición de la carta de aprobación, en aquellos eventos que vinculen el ahorro programado contractual con la evaluación crediticia favorable en una misma entidad y con el fin de garantizar su aplicación a la adquisición, construcción o mejoramiento de la vivienda, el ahorro será inmovilizado en la entidad en la cuál esté depositado mientras se encuentre vigente la postulación del hogar. En el caso de ahorro representado en cesantías, estas quedarán inmovilizadas desde la orden que en tal sentido imparta el postulante al subsidio a la entidad depositaria del mismo. (Decreto 2190 de 2009, artículo 31)". (Subrayado y negrilla fuera de texto).

"ARTÍCULO 2.1.1.1.1.3.2.6. Movilización del ahorro. Una vez comunicada la asignación del subsidio, los recursos del ahorro se aplicarán al pago directo de la vivienda nueva o usada a adquirir, o a su edificación o al mejoramiento de la vivienda, siempre y cuando el titular presente copia de la promesa de compraventa, del contrato de construcción o de mejoramiento, copia de la carta de asignación del subsidio y, en todos los casos, autorización escrita en tal sentido suscrita por el titular del ahorro. Únicamente se autorizará el retiro de los recursos directamente por el ahorrador cuando renuncie a su postulación al subsidio o no haya sido beneficiado con la asignación, previa autorización emitida por la entidad otorgante del subsidio o de la entidad en quién aquella delegue.

PARÁGRAFO 1. El giro efectivo de los recursos del ahorro previo deberá efectuarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la

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

solicitud con el lleno de los requisitos establecidos en el presente artículo. La entidad receptora del ahorro que retenga tales recursos, reconocerá al oferente de la vivienda la máxima tasa de interés de mora permitida a la fecha del desembolso efectivo.

PARÁGRAFO 2. *Salvo en los casos de ahorro programado contractual, que se regirá por las condiciones pactadas entre el ahorrador y la entidad del caso, cada seis (6) meses, los ahorradores podrán trasladar libremente sus recursos entre las entidades captadoras, siempre y cuando no esté vigente la postulación al subsidio. Sin perjuicio de lo anterior, en cualquier tiempo se podrán realizar traslados al establecimiento de crédito que, debidamente autorizado por el postulante, otorgue a este el préstamo de largo plazo, crédito o microcrédito inmobiliario para vivienda. Los traslados no implicarán interrupción en la permanencia. El traslado de los recursos se realizará directamente entre las entidades, sin que haya lugar a la entrega de los mismos a los ahorradores.*

PARÁGRAFO 3. *Las entidades depositarias del ahorro podrán establecer, de manera previa, los documentos específicos y los requisitos adicionales para el giro de los recursos de que trata el presente artículo.*

PARÁGRAFO 4. *El titular de una cuenta de ahorro programado contractual que se haya postulado a un subsidio diferente al asignado por el Fondo Nacional de Vivienda o las Cajas de Compensación Familiar, deberá solicitar la autorización para la movilización de los recursos consignados en su cuenta a la entidad otorgante del subsidio. En los casos en los cuáles la entidad otorgante del subsidio se encuentre en liquidación, el Representante Legal de la liquidación otorgará la autorización para la movilización y, en el evento de encontrarse esta última liquidada, dicha autorización será otorgada por su sucesor legal. (Decreto 2190 de 2009, artículo 32)".*

El Subsidio Familiar de Vivienda, regulado por la Ley 21 de 1982, la Ley 3 de 1991, el Decreto 1077 de 2015 y el Decreto 1533 de 2019, constituye un apoyo estatal en dinero que se otorga por una sola vez al hogar beneficiario, siempre que cumpla con los requisitos legales establecidos. Este subsidio busca facilitar el acceso a una solución habitacional de interés social y se encuentra condicionado por criterios específicos que dependen de los ingresos del hogar postulante y de la modalidad escogida (adquisición, construcción, mejoramiento o arrendamiento).

El ahorro vinculado al subsidio tiene una finalidad exclusiva y determinada: garantizar su aplicación a la adquisición, construcción o mejoramiento de la vivienda de interés

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

social. Dicho ahorro permanece inmovilizado mientras esté vigente la postulación del hogar, lo que asegura que los recursos no sean desviados hacia fines distintos y se mantenga la destinación social prevista por la norma. La movilización de estos recursos únicamente procede en dos situaciones: cuando el ahorrador renuncie a la postulación o cuando no haya sido beneficiado con la asignación del subsidio. En ambos casos, la autorización debe ser emitida por la entidad otorgante, ya sea la Caja de Compensación Familiar o la entidad en quien esta delegue.

Las Cajas de Compensación Familiar, en su calidad de personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, cumplen funciones de seguridad social y gozan de autonomía en la administración de los subsidios de vivienda. Esta autonomía las faculta para diseñar y ejecutar los procesos de postulación, calificación, asignación y pago de los subsidios, debiendo establecer reglamentos y procedimientos internos que garanticen transparencia, eficacia y seguridad jurídica en la gestión de los recursos. En este sentido, su rol no se limita a la entrega del beneficio, sino que implica una responsabilidad integral en la administración y control de los procesos, asegurando que los hogares beneficiarios cumplan con las condiciones exigidas por la ley.

La normativa también establece que los hogares postulantes deben acreditar la carencia de recursos suficientes y cumplir con los límites de ingresos previstos. En caso de que, tras la verificación de la información, se determine que no cumplen con los requisitos, no serán considerados postulantes. En tal situación, corresponde a la entidad otorgante autorizar el retiro de los recursos directamente por el ahorrador, garantizando que no se afecte la finalidad social del sistema de subsidios y que los recursos puedan ser reorientados conforme a la normativa vigente.

Así las cosas, el marco jurídico vigente configura un esquema de protección y destinación específica de los recursos vinculados al Subsidio Familiar de Vivienda. El ahorro previo se encuentra estrechamente ligado a la solución habitacional y permanece inmovilizado durante la postulación, constituyéndose en un mecanismo de seguridad que asegura la correcta aplicación de los recursos. La autorización para su retiro solo procede en los casos expresamente previstos por la norma, evitando que se desvirtúe la finalidad social del subsidio.

Las Cajas de Compensación Familiar, bajo la autonomía que les otorga la ley, son responsables de la administración integral del subsidio, debiendo garantizar que los procesos internos se ajusten a los principios de legalidad, transparencia y eficacia. De esta manera, se asegura que los beneficios lleguen efectivamente a los hogares que cumplen con las condiciones establecidas, consolidando el subsidio como un instrumento de política pública orientado a la satisfacción del derecho a una vivienda digna.

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



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.

Tras la revisión de la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA, con ocasión de la PQRSF anónima recibida, se constató que la entidad atendió la PQRSF presentada.

La caja de compensación COMFAMA, explicó que el proceso de revisión e ingreso de postulaciones al Subsidio Familiar de Vivienda se realiza conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 y sus modificaciones. Preciso que el requisito de aportar el 10% del costo de la obra no obedece a una decisión interna, sino a una obligación legal: el subsidio únicamente puede cubrir hasta el 90% del valor de la solución habitacional, correspondiendo al hogar asumir el 10% restante mediante ahorro u otros recursos propios. Este requisito aplica de manera general a todos los postulantes en la modalidad de mejoramiento de vivienda, sin excepciones, dado que responde a un mandato normativo.

Es pertinente señalar que, conforme al marco jurídico del sistema de Subsidio Familiar, las Cajas de Compensación operan con autonomía frente a sus beneficiarios y son responsables de la organización y ejecución de los procesos de postulación, calificación, asignación y pago de los subsidios de vivienda. En virtud de dicha autonomía, cada entidad debe establecer reglamentos y procedimientos acordes con los servicios que presta, como ocurre con el Subsidio Familiar de Vivienda de conformidad con la normatividad vigente.

La normativa dispone expresamente que las personas que soliciten el Subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social y que, tras la verificación de la información, no cumplan con los requisitos exigidos, no serán consideradas postulantes. En tal caso, la entidad otorgante del subsidio —ya sea la Caja de Compensación o la entidad delegada—

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

autorizará el retiro de los recursos directamente por el ahorrador, cuando este no haya sido beneficiado con la asignación.

De igual manera, el marco jurídico configura un esquema de protección y destinación específica de los recursos, en el cual el ahorro y el subsidio se encuentran estrechamente vinculados a la solución habitacional. Bajo la responsabilidad y autonomía de las Cajas de Compensación, se garantiza que los beneficios lleguen efectivamente a los hogares que cumplen con las condiciones legales.

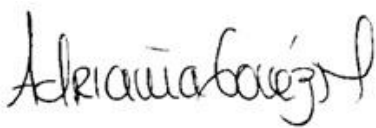
En este sentido, la información aquí consignada se fundamenta en lo reportado oficialmente por la Caja frente al caso objeto de análisis. De esta manera, la Superintendencia deja constancia de que su pronunciamiento se sustenta tanto en la PQRSF interpuesta, como en la respuesta remitida por la entidad vigilada y en las normas reglamentarias aplicables a cada caso en particular.

La Superintendencia reafirma que su actuación se desarrolla bajo criterios de imparcialidad, transparencia y sujeción estricta al marco de sus competencias, limitándose a verificar lo informado y garantizando que el proceso se ajuste a lo dispuesto en la normativa vigente.

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: Ledys Stella Riascos Suárez – Profesional Especializada

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