

2-2023-000881

Bogotá D.C., 13 de enero de 2023 15:08
contestar este Oficio, por favor cite este número:

Señor(a):
Interesado anónimo
Correo electrónico interesado o representante
Bogotá, D.C.

Ref. 1-2022-030100 Exp. 61/2023/PQRSF

OBJETO DEL REQUERIMIENTO: Accionante manifiesta inconformismo relacionado con un crédito.

NORMA Y/O DERECHOS COMPROMETIDOS: Derecho fundamental de petición, Art. 23 Carta Política; Ley 1755 de 2015.

RESPUESTA DIRECTA: Imposibilidad de dar el trámite a la solicitud por carencia de requisitos mínimos de ley.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2022-030100**, trasladada a esta entidad por factor competencia, proveniente de la Superintendencia de Industria y Comercio, donde persona sin identificar manifestó un inconformismo por el presunto actuar de la **Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO**; nos permitimos informarle que una vez iniciado el trámite a su solicitud se evidenció ante esta Oficina de Protección al Usuario lo siguiente:

1- DE LA SOLICITUD.

Que el accionante fijó textualmente su requerimiento de la siguiente manera:

DATOS DE QUIEN PRESENTA LA RADICACIÓN

Fecha: 2022-12-26 11:16:02

Email: No ingresado

Solicitud presentada por una persona ANÓNIMA

ASUNTO COMUNICACIÓN

DERECHO DE PETICION



DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Tipo de Comunicación: RECLAMO

Descripción: La caja de compensación colsubsidio me esta cobrando un crédito que no he utilizado el cual quiero que se investigue

Anexos:

No se adjuntaron archivos

2- PETICION INCOMPLETA

Establecido el objeto de la solicitud, esta Oficina de Protección al Usuario encontró, que con el requerimiento no se aporta ningún dato de identificación que pueda servir para que la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio proceda a dar respuesta al requerimiento.

De manera oficiosa se procedió a encontrar mayor información que nos permitiera poder dar trámite correctamente a la solicitud sin tener que regresarla al peticionario, sin embargo, como se puede evidenciar, la petición carece de los mínimos requisitos necesarios para poder impulsarla y darle la gestión correspondiente.

Al respecto la Ley 1755 de 2015¹ incorporó los requisitos mínimos que debía contener toda petición para poder darle el curso adecuado, lo cual quedo establecido en aquella norma de la siguiente manera:

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.

¹ Ley Por medio de la cual se reguló el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyó un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y se sustituyeron los artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.





SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



MINISTERIO DEL TRABAJO

Código: FO-PCA-CODO-009 Versión: 1

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1º. 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 2º. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Como puede observarse, la petición carece de todo tipo de información para poder gestionarla.

3- CONCLUSION

Teniendo en cuenta todo lo anterior podemos resumirle que esta Superintendencia del Subsidio Familiar no puede darle el trámite correspondiente a su solicitud hasta tanto usted no nos suministre la información mínima requerida; por ello lo invitamos respetuosamente a que nos formulé nueva solicitud teniendo en cuenta los requisitos mínimos que esta debe tener, los cuales se le señalaron arriba, y muy especialmente indicándonos su nombre completo, número de identificación, y datos de contacto; reafirmándonos cuál es la Caja de Compensación Familiar a la que se debe direccionar el objeto del requerimiento, sin olvidar establecer de la manera más clara posible lo que se pretende.

Cualquier información adicional podrá solicitarla por medio de la línea de atención al ciudadano en Bogotá al teléfono 3487777 y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 910 110, de lunes a viernes en el horario establecido entre las 7:00 a.m. y las 4:00 p.m.

Cordialmente,

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Luis Jorge Ramírez González

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

PBX: (+57 601) 348 7800 Bogotá - Colombia

Línea Gratuita Nacional: 018000 910 110 en Bogotá D.C.: 6013487777

www.ssf.gov.co - email ssf@ssf.gov.co