

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-001208

Bogotá D.C., 17 de enero de 2023 07:46

Señor(a):  
**ANÓNIMO**  
Sincelejo, Sucre

Ref. 1-2023-000563Exp. 280/2023/PQRSF

**OBJETO DEL REQUERIMIENTO:** Imposibilidad de dar el trámite a la solicitud por carencia de requisitos mínimos de ley.

**NORMA Y/O DERECHOS COMPROMETIDOS:** Derecho fundamental de petición, Artículo. 23 Constitución Política de 1991; Artículo 16 Ley 1755 de 2015.

La Oficina de Protección al Usuario, recibió su PQRS radicada bajo el **No. 1-2023-000563**; a través de la cual manifestó su inconformidad por la omisión y/o acción desplegada por la **Caja de Compensación Familiar de Sucre - COMFASUCRE**.

## 1.- SOLICITUD

Que el peticionario(a) fijó textualmente su requerimiento de la siguiente manera:

"(...) la caja de compensación familiar confasucure ubicada en la ciudad de sincelejo, me esta negando el derecho adquirido de recibir mi subsidio familiar, del tiempo comprendido de febrero del año 2022 hasta el año de diciembre de 2023, ELLOS ME MANIFESTARON QUE HICIERON LAS CONSIGNACIONES, pero nunca se vio reflejado, ellos manifiestan que van a enviar mensajes de texto a los celulares pero hasta la fecha nunca me han escrito. les pido ayuda por que en verdad necesito el dinero, también me manifiestan que vaya a un SUPERGIRO que el dinero se ve consignado pero al momento de llegar nunca hay nada, el trato a los usuarios es muy malo y grosero la atención es agresiva en confasucure la ventanilla numero 13 es agresiva (...)"

## 2.- PETICIÓN INCOMPLETA

Una vez revisado el contenido de su escrito, se evidencia que este carece de requisitos mínimos necesarios para poder impulsarla y darle la gestión correspondiente, toda vez que

no existe una identificación plena, con el objetivo de que la Caja a la cual está realizando el requerimiento, brinde una respuesta congruente y de fondo, es importante que, acepte la política de ley de Habeas Data. 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 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 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.”**

### **3.- CONCLUSIÓN**

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.

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 de un (1) mes, una vez transcurrido este, 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 información adicional puede comunicarse con el centro de atención telefónica en Bogotá, al número 3487777 y en el territorio nacional a la línea gratuita 018000 – 910110, de lunes a viernes de las 7:00 am a las 4:00 pm o consultar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n> los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Cordialmente,



**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**

Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Maira Alejandra Cera Molina



Identificador: 09GO A8V + OkOW nFHz utxQ azx1 VZM=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>