

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2024-4033

Bogotá D.C., 15 de febrero de 2024 15:09

Señora  
**Beatriz Eugenia Correa**  
Correo electrónico interesado no representante

**REF.** 1-2024-1646 Exp. 659/2024/PQRSF  
**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2024-1646**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca - COMFACUNDI, de acuerdo a su solicitud.

## 1. PETICIÓN

La peticionaria, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Con debido respeto presento mi queja a la caja de compensación comfacundi ya que por Trámites internos no he podido dar respuesta a el subsidio que me quiero postular desde la línea la respuesta automática y ahora La asesora que atiende la señora Karla moreno me dejó en espere por mucho tiempo aparte ignoro las preguntas formulando las de nuevo Diciéndome que espere si quiero respuesta que falta de respeto deberían vigilar las respuestas y trámites internos que hacen estas cajas para mejorar su atención "(...) SIC.

## 2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

"(...) Doctora

NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Jefe Oficina de Protección al Usuario  
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR  
CR 69 # 25 B 44 PISO 4

Bogotá

Requerimiento: Ref. 1-2024-1646 Exp. 6659/2024/PQRSF

Asunto: Requerimiento a Caja de Compensación familiar

Respetuoso saludo

Dando respuesta al requerimiento 1-2024-1646 Exp. 6659/2024/PQRSF, radicado por la señora Beatriz Eugenia Correa, identificada con cédula de ciudadanía número 51633003, quien manifiesta su inconformidad ante la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI, se informa:

La Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca COMFACUNDI tiene a disposición de afiliados y usuarios canales de atención personalizados para gestión de consulta de trámites:

Línea de Atención al Cliente 601 3790909 y Línea Gratuita Nacional 01 8000 945754

A través de nuestras líneas de Atención al Cliente, el afiliado será atendido por una de nuestras asesoras que está en disposición de brindar información de servicios y trámites en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.  
Versión: 03 Código: FO-PL-009 Fecha: 10/Ago/2021

Puntos de Atención Integral

En sede Administrativa de COMFACUNDI ubicada en la Calle 53 No. 10 - 39 el afiliado o usuario encuentra en el quinto piso, atención personalizada que le permitirá resolver cualquier inquietud con el acompañamiento de un Agente Integral, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 12:00 m.

Revisando el oficio radicado 1-2024-1646 suscrito por la señora Beatriz Eugenia Correa, no presenta datos de contacto que permitan ampliar la información para resolver su solicitud de información de subsidio, sin embargo, se revisó en la base de trabajadores y beneficiarios afiliados a COMFACUNDI y la señora Beatriz Eugenia no se encuentra afiliada a la Caja.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



De otro lado, se validó en el histórico de conversaciones a través de chat y WhatsApp sin encontrar conversación alguna por parte de la peticionaria.

Cordialmente,

KATERINE ISABEL RONDON

Jefe de Servicio al Cliente (...)”SIC.

### 3. CONCLUSIÓN

Que de conformidad con lo señalado en los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, son funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, entre otras, las siguientes:

“(…)1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con la organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar; las demás entidades recaudadores y pagadoras del subsidio familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del subsidio familiar. (...)”

“(…)4. Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto, sujetos vigilados, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar y señalar los procedimientos para su cabal aplicación. (...)”

En este sentido, es viable indicar que la competencia de la cual estamos investidos es la de ejercer la inspección y vigilancia sobre 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.

Ahora bien, la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi, responde a su petición respecto a que por Trámites internos no he podido dar respuesta a el subcidio que me quiero postular desde la línea la respuesta automática y ahora La asesora que atiende la señora Karla moreno me dejó en espere por mucho tiempo, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

La Caja de Compensación Familiar de Cundinamarca Comfacundi, informa que, revisando el oficio radicado1-2024-1646 suscrito por la señora Beatriz Eugenia Correa, no presenta

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



datos de contacto que permitan ampliar la información para resolver su solicitud de información de subsidio, sin embargo, se revisó en la base de trabajadores y beneficiarios afiliados a COMFACUNDI y la señora Beatriz Eugenia no se encuentra afiliada a la Caja.

En Consecuencia, si considera que la respuesta no es exacta o es evasiva; y si usted así lo dispone, sírvase formularnos nueva petición aportando las pruebas que tenga en su poder con el fin de requerir nuevamente a la caja de compensación familiar para que se manifieste al respecto.

Para recibir mayor información puede comunicarse con nuestros canales de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Cordialmente,



**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**

Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Miguel Ángel Díaz L

Anexos:1

Identificador: VXNY 377N 7B1Y mVii Z/Yk 0/Lg 9RU =  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

Documento firmado digitalmente

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio

