

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-011205

Bogotá D.C., 3 de mayo de 2023 20:32

Señor:  
**ANONIMO**  
Neiva Huila

Ref. 1-2023-009026 Exp. 2451/2023/PQRSF

**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

**DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR:** Informar el proceso que debe realizar el afiliada para generar la movilización del ahorro programado e indicar el costo a consignar por dicho tramite.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Huila - COMFAMILIAR**, de acuerdo con su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2023-009026**.

## 1. PETICIÓN

La petición señala textualmente:

*"En el mes de febrero del presente año radique dos PQR solicitando a Comfamiliar Huila la autorización para retirar el ahorro programado y las dos respuestas fueron negativas y firmadas por Jean Paul Satoba Quiroga Jefe de Departamento de Subsidio de Vivienda. Es de aclarar que radique los documentos completos y hasta pague en Comfamiliar el valor que exige para la movilización y regrese para hablar con el Doctor Jean Paul y con risa burlona dice que debo pagar nuevamente y radicar los documentos con fecha actualizada y que el ahorro que supuestamente tengo es una pichurria, manifiesto la falta de respeto de parte del mencionado empleado de Comfamiliar Huila". (SIC)*

## 2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Establecido el objeto de la solicitud, esta Oficina de Protección al Usuario requirió respuesta a la Caja de Compensación Familiar del Huila dio respuesta a su comunicación, en los siguientes términos:

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



"1. Remitimos como documento adjunto el Procedimiento PR-M-03-03-01-MOVILIZACION DE CUENTAS DE AHORRO PROGRAMADO Y CESANTÍAS- CAP.

2. Frente a los valores establecidos para movilizar estos se encuentran estipulados en el formato adjunto denominado "Solicitud-movilización-ahorro-previo-y-recepción-de-renuncias y soportes establecidos por la caja". De igual manera frente valor de la consignación es de \$2.500 md/cte, el cual el usuario debe cancelar por una única vez, aclarando que el monto del ahorro es indiferente al trámite de la movilización.

3. En esta dirección, esta Caja de Compensación ha establecido como causales para la no movilización de las CAP (Cuentas de Ahorro Programado), las siguientes:

1. No afiliado a la Caja de compensación familiar.
2. No presentar el Certificado bancario de la Cuenta de Ahorro Programado.
3. No anexar el recibo de consignación por valor de \$2.500.00.
4. No presentar el formato completamente diligenciado.
5. Presentar enmendaduras en el formato.
6. Certificado de la Cuenta de Ahorro Programado, mayor a 30 días expedido.

Vale aclarar que para continuar con el proceso de movilización el solicitante debe cumplir con todos los requisitos establecidos en los procedimientos internos de esta Caja de Compensación precitados.

Esperamos mediante la presente dar respuesta de fondo a la PQR, en caso de requerir aclaración o ampliación al respecto podrán contactar a la colaboradora Adriana Rojas al correo electrónico [adriana.rojas@comfamiliarhuila.com](mailto:adriana.rojas@comfamiliarhuila.com) o a la línea telefónica 6088664452 ext.1150 en horario de lunes a viernes 7:00 am a 12:00m y de 1:00 pm a 5:00 pm." (SIC).

Para lo pertinente se adjuntan documentos allegados por la caja de compensación familiar con la respuesta.

### 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

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



Identificador: iwwM H9Uq WJQk iXMO IR7i 3cWN Sjo=  
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

*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 responde a su petición respecto al proceso que debe efectuar el afiliado para la movilización del ahorro programado y el monto a pagar por una sola vez, sin importar el monto del ahorro, ahora bien, en cuanto a los incidentes presentados pone a disposición la asesora Adriana Rojas para que pueda efectuar dicho trámite, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Finalmente, es necesario señalar que puede 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 la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: Humberto Serrato Valbuena

Anexos:2

Folios:3

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



	<p><b>MACROPROCESO MISIONAL FOVIS PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>MOVILIZACION DE CUENTAS DE AHORRO PROGRAMADO Y CESANTIAS</b></p>	<p><b>CÓDIGO: PR-M-03-03-01</b></p>
		<p><b>FECHA DE VIGENCIA: 2022-12-01</b></p>
		<p><b>VERSIÓN: 001</b></p>

## 1. OBJETIVO

*Definir e informar las actividades necesarias para la autorización de movilización de cuentas de ahorro programado y cesantías, de afiliados dependientes, independientes y pensionados, personas con postulación vigente y/o anterior.*

## 2. ALCANCE

*Inicia con la recepción del formato de solicitud de movilización de ahorro previo y recepción de renunciaciones y finaliza con la entrega de la carta de autorización.*

## 3. DEFINICIONES

- AHORRO PROGRAMADO:** *Corresponde a la constitución de una cuenta de ahorro destinado a la compra de vivienda la cual está sujeta a movilización según autorización de la Caja de Compensación para dependientes, independientes o pensionados que se encuentren afiliados en estado Activo, o con autorización del Ministerio de Vivienda para las personas que no tengan ninguna vinculación con la Caja.*
- INMOVILIZACION:** *Se refiere a la restricción del movimiento de recursos económicos ya sea por medio de cuenta de ahorro programado o cesantías, con el objeto de la compra de vivienda.*
- MOVILIZACION:** *Es la acción tendiente a la autorización del movimiento de los recursos económicos previamente inmovilizados según solicitud del titular de la cuenta.*
- RENUNCIA A LA POSTULACIÓN:** *Se refiere a la solicitud del postulante de no continuar participando del proceso de la postulación por encontrarse en estado ACTIVO en el aplicativo de SIVIS, para que la Caja expida la autorización de movilizar los recursos por la Entidad competente.*

- **RENUNCIA A LA ASIGNACIÓN:** Es la manifestación voluntaria del beneficiario del subsidio de vivienda y la devolución del documento que acredita la asignación del subsidio respectivo, antes de su vencimiento y / o legalización, lo que implica el derecho a postularse nuevamente.
- **FOVIS: Fondo de Vivienda de Interés Social.**

#### 4. RESPONSABLES

CARGO	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES
Jefe de Departamento de FOVIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el cumplimiento del presente documento.</li> <li>• Realizar la aprobación de los diferentes certificados de movilización a los solicitantes.</li> </ul>
Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar las solicitudes de movilización.</li> <li>• Verificar el estado de vinculación con la Caja.</li> <li>• Revisar y analizar los documentos soportes exigidos para la certificación de la movilización y la renuncia.</li> <li>• Realizar y Generar el certificado de la movilización.</li> <li>• Enviar al correo del usuario la respuesta a su solicitud</li> </ul>

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 1077 de 2015
- Decreto 1533 de 2019
- Manual de Subsidio Familiar de Vivienda M-M-03-03-01

#### 6. POLITICAS

- La Caja, previa solicitud del interesado, en los términos del artículo 2.1.1.1.3.2.6. Decreto 1077 De 2015, puede autorizar la renuncia y/o el retiro de los dineros consignados en las cuentas de ahorro programado y/o Fondos de Cesantías de los afiliados que se encuentren en estado ACTIVO, en los siguientes casos:

- *Cuando solicite la movilización de los recursos de la cuenta de ahorro programado y/o cesantías, siempre que se haya postulado al SFV de la Caja.*
  - *Cuando renuncie voluntariamente a la postulación o a la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda.*
  - *Cuando deba renunciar a la postulación que se encuentre activa, por cambio de las condiciones en las que venía postulado de la anterior convocatoria, para postularse nuevamente.*
- *Al formato de solicitud de movilización de ahorro previo y recepción de renunciaciones (F-M-03-03-06) deben anexar los siguientes documentos:*
    - *Certificado de la cuenta de ahorro programado y/o cesantías en original firmado, con vigencia no superior a 30 días de haber sido expedido.*
    - *Copia del recibo de consignación, en el caso que solicite la movilización de los recursos.*
    - *Para el caso de renunciaciones, para volverse a postular, siempre que no solicite la movilización del ahorro previo, no requiere consignar).*
    - *Carta de asignación original. (Solo en caso de renuncia o a la asignación)*
    - *En caso de pérdida de la carta de asignación, anexar el denuncia y fotocopias del documento de identidad de los postulados mayores de edad (cédula ciudadanía, cédula extranjería, pasaporte y/o permiso de permanencia).*
    - *El formato de solicitud debe estar firmado por los mayores de edad relacionados en el grupo familiar del formulario de postulación.*
- *La solicitud se tramitará en un término no mayor a quince días hábiles y tendrá una vigencia de 30 días.*

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	INICIO			
2	ENTREGAR SOLICITUD	Radicar en la oficina PQR o en la página web en el link de Atención al Usuario, la solicitud de Movilización con la documentación requerida que aparece en el formato.	Usuario	Formato Solicitud Movilización Ahorro Previo y Recepción de Renuncias F-M-03-03-06 Documentos anexos
3	RECEPCIONAR SOLICITUD DE MOVILIZACION	Recibir y verificar la información contenida en el formato de solicitud y los documentos anexos.	Auxiliar administrativo	Radicado Sistema Pqr Solicitud Movilización Ahorro Previo y Recepción de Renuncias F-M-03-03-06
4	REVISAR EN EL SISTEMA DE INFORMACION	Realizar la validación de la información contenida en el aplicativo, para determinar el estado del afiliado.	Auxiliar administrativo	Trazabilidad en el aplicativo SIVIS.
5	¿SE PUEDE AUTORIZAR LA MOVILIZACIÓN?	<b>No:</b> Generar nota informado el motivo por el cual la movilización no es autorizada. <b>Si:</b> Generar Oficio de Autorización por Gestión Documental dirigido a la Entidad, este documento se adjunta a la Respuesta de Pqr dirigido al usuario que solicita la movilización.	Auxiliar administrativo	Oficio DF-07-2 y Consecutivo PQR
6	INCLUIR NOVEDAD	Registrar la observación en el campo de NOVEDADES según sea el caso, entre estas están: Renuncia a la asignación y/o Renuncia a la postulación y /o Moviliza Ahorro Previo.	Auxiliar administrativo encargado de PQR.	Aplicativo SIVIS

7	REALIZAR CAUSACION	Validar cuando se trate de RENUNCIA A LA ASIGNACIÓN, el proceso de pagos realiza la causación del reembolso del subsidio al Fondo de FOVIS en el sistema JD Edward.	Auxiliar administrativo encargado de PAGOS	Nota Contable
8	AUTORIZAR MOVILIZACION	Generar Certificado de autorización de movilización.	Auxiliar administrativo	Consecutivo Gestión Documental - Oficio a la Entidad competente
9	FIRMAR DE LA MOVILIZACION	Enviar respuesta PQR para la autorización de movilización al Jefe de Departamento de FOVIS para su respectiva revisión y firma.	Jefe de Departamento FOVIS	Consecutivo del sistema
10	REALIZAR CIERRE PQR	Descargar la PQR en el aplicativo y cerrarla con la novedad pertinente.	Auxiliar administrativo	Respuesta PQR
11	NOTIFICAR MOVILIZACION	Notificar mediante la PQR al correo electrónico del solicitante, con el fin de que descargue el oficio de la respuesta de la solicitud de movilización dirigido a la Entidad Competente.	Auxiliar administrativo	Copia de la movilización
12	ARCHIVAR	Archivar la copia de la respuesta junto con la solicitud de movilización en el expediente del Afiliado.	Auxiliar administrativo	No Aplica
13	FIN			

## 8. PUNTOS DE CONTROL

DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE CONTROL	TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD DE CONTROL
Falla en la digitación de la información y falta de validación previa a la emisión del certificado.	Realizar verificación de la movilización y los documentos soporte.	Operacional	FOVIS	Falla en la digitación de la información y falta de validación previa a la emisión del certificado.
Falta de interés por el solicitante.	Seguimiento para Verificación en el Aplicativo	Operacional	FOVIS	Falta de interés por el solicitante.
Falta de información al usuario sobre el proceso de la solicitud si aplica a la Caja o al Ministerio Vivienda.	Generar un Módulo de Consulta por la Oficina Virtual	Operacional	FOVIS	Falta de información al usuario sobre el proceso de la solicitud si aplica a la Caja o al Ministerio Vivienda.

## 9. INDICADORES DE GESTIÓN

N.A

## CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIO
Diciembre de 2022	001	Crear documento por cambio de plataforma

ELABORO	REVISO	APROBO
JEAN PAUL SATOBA QUIROGA Jefe de Departamento Fovis	CLAUDIA LORENA CUELLAR AVILA Jefe de División Desarrollo Institucional	JESUS MARIA ESCOBAR TORREJANO Jefe de División Gestión del 4%



**SOLICITUD MOVILIZACION AHORRO PREVIO Y RECEPCION DE RENUNCIAS**  
**F-M-03-03-06**

VERSION 2  
 FEBRERO DE 2023

<b>DIA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>

**DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA LA MOVILIZACION CUENTA DE AHORRO Y/O CESANTIAS**

- 1- FORMATO F-M-03-03-06, COMPLETO DILIGENCIADO Y FIRMADO POR LOS MAYORES DE EDAD.
- 2- CERTIFICADO BANCARIO Y/O CESANTIAS RECIENTE NO MAYOR A 30 DIAS.
- 3- RECIBO DE CAJA POR VALOR DE \$2.500. POR EL PAGO DE LA SOLICITUD Y/O CONSIGNARLOS A LA CUENTA DE AHORROS BANCO DE OCCIDENTE N° 380-89935-1 POR CONCEPTO MOVILIZACIÓN. (ANEXAR EL RECIBO DE CONSIGNACION).

**DOCUMENTOS SOLICITADOS PARA LA RENUNCIA AL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA:** Se debe diligenciar este formato y adjuntar la carta original de asignación y si no va a movilizarla la cuenta no debe consignar el valor de los \$2.500.00 y enviar este formato por medio virtual en la siguiente dirección web [www.comfamiliarhuila.com/atencion-alusuario/,y/o](http://www.comfamiliarhuila.com/atencion-alusuario/,y/o) oficina de PQR

Señores

**COMFAMILIAR HUILA**  
 Subsidio Familiar de Vivienda  
 Ciudad

*En cumplimiento del Decreto 1077 de 2015, ARTÍCULO 2.1.1.1.1.3.2.6 Movilización del ahorro y el ARTÍCULO 2.1.1.1.1.4.2.6. Renuncia al subsidio. El beneficiario del subsidio podrá, en cualquier momento, renunciar voluntariamente al beneficio obtenido, mediante comunicación suscrita en forma conjunta por los miembros del grupo familiar mayores de edad y la devolución a la entidad otorgante del documento que acredita la asignación del subsidio respectivo. La renuncia oportuna al subsidio implica el derecho a postular nuevamente.*

El grupo familiar encabezado por el Jefe de Hogar \_\_\_\_\_ Identificado con CC N° \_\_\_\_\_

**SOLICITUD**

Movilización de la cuenta de ahorro programado Número \_\_\_\_\_ Entidad Financiera \_\_\_\_\_

Movilización de las Cesantías Fondo de Cesantías \_\_\_\_\_

Renuncia a la postulación

Renuncia a la asignación

Anexa Carta de asignación SI  NO  Según Acta N° : \_\_\_\_\_

**CAUSALES DE LA RENUNCIA**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Crédito Negado                 | <input type="checkbox"/> Decisión personal        | <input type="checkbox"/> Problemas familiares                             |
| <input type="checkbox"/> Desempleo                      | <input type="checkbox"/> Problemas económicos     | <input type="checkbox"/> Cambio valor del subsidio                        |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento del constructor | <input type="checkbox"/> Cambio grupo familiar    | <input type="checkbox"/> Necesidad de retirar cuenta ahorro y/o Cesantías |
| <input type="checkbox"/> Traslado de ciudad             | <input type="checkbox"/> Vencimiento del subsidio | <input type="checkbox"/> Falta de oferta de vivienda                      |
- Otro Cual?: \_\_\_\_\_

**CAMPO OBLIGATORIO**

DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN \_\_\_\_\_ TELÉFONO: 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRONICO: \_\_\_\_\_ CELULAR: \_\_\_\_\_

**NOTA: LOS FIRMANTES CORRESPONDEN A LAS PERSONAS M A Y O R E S DE 18 AÑOS DEL GRUPO FAMILIAR**

Jefe de Hogar		Conyugue N° 1	
Nombre Completo:		Nombre Completo:	
Firma:		Firma:	
Cédula N°:		Cédula N°:	
Teléfono:		Teléfono:	
Beneficiario N° 2		Beneficiario N° 3	
Nombre Completo:		Nombre Completo:	
Firma:		Firma:	
Cédula N°:		Cédula N°:	
Teléfono:		Teléfono:	

**DESPUÉS DE LA FECHA DE RADICACIÓN SE ENVÍA RESPUESTA A LOS USUARIOS, (15) QUINCE DÍAS HÁBILES Y ESTE CERTIFICADO TIENE VIGENCIA DE 30 DÍAS**

AUTORIZACIÓN USO DE INFORMACIÓN PERSONAL (Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013) Autorizo a la Caja de Compensación Familiar del Huila en adelante COMFAMILIAR, a realizar el tratamiento de mis datos personales, actividad que incluye la recolección y almacenamiento para los fines de verificación. Con mi firma Autorizo la finalidad anteriormente expuesta. Esta información tendrá una vigencia de 10 años en el archivo. Declaro que toda la información suministrada por mí a COMFAMILIAR-HUILA es verdadera. Conozco los derechos y las condiciones para el tratamiento de datos. Para efectos de ejercer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, revocar la autorización, entre otros, podre acudir a COMFAMILIAR como responsable del tratamiento de manera gratuita a la Oficina de PQR de Comfamiliar o al correo electrónico [habeeasdata@comfamiliarhuila.com](mailto:habeeasdata@comfamiliarhuila.com), o a través de la página web [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com) link atención al usuario - PQR. Conozca el Manual de Políticas de Manejo de la Información para el tratamiento de datos personales, en nuestra página web [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com)

**USO EXCLUSIVO CAJA DE COMPENSACIÓN  
VERIFICACIÓN INTERNA DE LA OFICINA SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA**

**INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE EN SIGAS:**

**AFILIADO**  Activo  Inactivo  No afiliado

**ESTADO DE LA POSTULACION EN SIVIS EXTRANET:**

N° del Formulario: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Postulado Activo

Perdida de Vigencia

Asignado

Cruzado

No Postulado

Renuncia a la Asignación

Rechazado

Vencimiento

No acta: \_\_\_\_\_

Renuncia a la Postulación

Revocado

**ESTADO PAGINA WEB MINISTERIO**

Postulado

No postulado

Asignado

Rechazado

Calificado

**CAVIS**

Postulado

No postulado

Asignado

Rechazado

Calificado

**VIPA**

Postulado

No postulado

Asignado

Rechazado

Calificado

**ENVIADO AL CDI**

**PQR**

Oficio Movilización CAP

\*

Fecha

\*

Oficio Movilización Cesantías

\*

Fecha

\*

Oficio Devolución de Documentos

\*

Fecha

\*

Oficio de Renuncia

\*

Fecha

\*

**OFICINA**

NEIVA

GARZÓN

PITALITO

LA PLATA

**ESTADO FINAL EN EL SISTEMA** \_\_\_\_\_

**DESCARGADO EN EL SIVIS:**

**FIRMAS:**

VERIFICADO POR \_\_\_\_\_ AUDITADO POR: \_\_\_\_\_

APROBADO: COORDINADOR(A) PROCESO SFV: \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

APROBADO. COORDIMNADOR AGENCIAS: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**\*Campos Obligatorios**

Informamos a la comunidad afiliada que se atenderán la radicación de la solicitud de Movilización de Ahorro Programado o/y Cesantías y Renuncias al Subsidio de Vivienda mediante la página web <https://comfamiliarhuila.com/servicio-al-cliente/>; y/o de manera presencial en la Oficina de Pqr ubicada Calle 11 N° 5 – 63.

Se debe radicar los siguientes documentos.

- ✓ Solicitud Movilización Ahorro Programado o/y Cesantías Y Renuncia al Subsidio De Vivienda F-M-03-03-06, el cual debe estar firmado por el titular de las cesantías y marcar con X en el concepto requerido. (el formato se descarga en la página web [www.comfamiliarhuila.com/subsidio-de-vivienda/documentación/solicitud-movilizacion-ahorro.pdf](http://www.comfamiliarhuila.com/subsidio-de-vivienda/documentación/solicitud-movilizacion-ahorro.pdf)).
- ✓ Certificado expedido por la correspondiente entidad donde tiene las cesantías o la cuenta de ahorro programado, en el cual se evidencie que los ahorros se encuentran en estado inmovilizado. (el certificado debe ser vigente no mayor a 30 días a la fecha en que radique la solicitud).
- ✓ Cancelar el valor de \$2.500 en la **Cuenta de Ahorros N° 380-89935-1 Banco de Occidente** con el Concepto Movilización. (anexar el recibo de pago en la solicitud).
- ✓ Se solicita diligenciar la totalidad de la primera hoja del formato F-M-03-03-06, para aprobación de la solicitud
- ✓ Cualquier inquietud adicional se pueden comunicar y con gusto los atenderemos en la línea telefónica Call Center 8664452 ext. 1714 o en la Oficina de Aportes y Subsidio en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. hasta las 04:30 p.m. Ubicada calle 11 No. 5-63 segundo piso del Supermercado Centro

Pitalito: calle 5 No. 5-62 PBX+57(8)8664452 ext. 3111 | Garzón: calle 7 No. 5-62 PBX+57(8)8664452 ext. 4112 | La Plata: calle 4 No. 4-62 teléfono+57(8)8664452 ext. 2103; de acuerdo al horario establecido de atención al usuario