

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-014857

Bogotá D.C., 13 de junio de 2023 15:13

Señor
ANONIMO
Cúcuta, Norte de Santander

REF. 1-2023-011127 Exp. 3137/2023/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2023-011127**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMFANORTE**, de acuerdo a su solicitud.

1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Insólito que un CDI del Gobierno en este caso el CDI del Barrio el Dorado de la Ciudad de Ocaña Norte de Santander CONSTRUYENDO FUTURO este en una difícil situación, ya que los 200 niños que están en este centro Infantil no tienen en el momento utensilios de aseo como papel higiénico, pañitos, Guantes, jabón, etc. Igualmente el centro no tiene ni con que lavar los baños. El Operador que es en este caso es Confanorte, encargado de darle a estos centros todo los útiles de Aseo para que estos funcionen y es el Gobierno quien otorga los recursos que por Ley les corresponde para que así puedan suplir las necesidades de estos centros que son para del bienestar https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid028McohuDjdLh4fKE9fw1ZrkwCd (...)" SIC.

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

"(...) En el marco del Convenio de Asociación No. 54001712023 de fecha 01 de febrero de 2023 celebrado entre la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, el cual enmarca la operación de nueve Centros de

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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Identificador: 95P8 OzA9 +Az 7uXv 076/ BkZ6 gEo=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://giss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>



Desarrollo Infantil - CDI ubicados en los municipios de Cúcuta, Ocaña y Tibú, dentro de los cuales se encuentra el CDI de Niños y Niñas Construyendo Futuro ubicado en el municipio de Ocaña, el cual cuenta con una cobertura de 200 beneficiarios.

En el marco del Convenio aporta recursos tanto el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF como la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander Comfanorte en calidad de contrapartida. Recursos que se enmarcan en el Fondo de Atención Integral la Niñez Foniñez. Lo cual lleva a concluir que el convenio cuenta con presupuesto para el suministro de insumos para los Centros de Desarrollo Infantil - CDI, así mismo se tiene personal responsable en el control y la dotación que permitan atender de forma oportuna las necesidades que se presentan las cuales son canalizadas y reportadas por las coordinaciones de cada unidad de servicio.

Entendemos que existen algunas manifestaciones de inconformidad por la no entrega de los implementos de aseo, pero es de aclarar que los pedidos de aseo bioseguridad, aseo personal y aseo cocina e infraestructura se han entregado mensualmente, tal como se evidencia en la Anexo No.01, que se adjunta a este escrito, proceso que es supervisado continuamente por el ICBF..

El día 17 de mayo se presenta queja en el CDI Construyendo Futuro por el suministro de elementos de aseo, a razón de esto se delegó a una funcionara de la Caja de Compensación, administrativa del fondo Foniñez, quien se trasladó al municipio de Ocaña con el fin de identificar las causales de las inconformidades. Realizándose una reunión de grupo primario con el talento humano del CDI, identificando que la inconformidad radicaba por unos faltantes en el suministro, a razón que no había sido informado por la Coordinadora del CDI, lo cual fue subsanado de manera inmediata, aclarando los canales de comunicación para este tipo de temas con el personal, de esta forma se subsana la situación presentada. Lo cual fue corroborado en visita posterior por el ICBF.

En este sentido, la Caja de Compensación, siempre ha respondido eficiente y eficazmente en la ejecución de los recursos, prestando un servicio continuo de calidad, lo cual es corroborado por la comunidad usuaria, personal de atención y la supervisión del ICBF.

En concordancia con el objeto social de la corporación en la atención a personas con menores ingresos y mayores necesidades, se mantiene presente la responsabilidad de contribuir a mejorar en la calidad de vida de los afiliados y usuarios de los servicios, reconocidos en la región por el aporte en la construcción de una mejor sociedad; como en este caso con el Fondo de Atención Integral a la Niñez - AIN, que este

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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



año incrementó en la atención de siete unidades de servicio CDI en el departamento de Norte de Santander.

Así mismo, la Caja dispone de los canales de atención para lograr con la comunidad mejorar el servicio a través del mejoramiento continuo; resaltando que el servicio viene cumpliendo con los estándares definidos por la normatividad vigente y el marco de operación establecido por el ICBF (...) "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 recaudadoras 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 a la entrega de utensilios de aseo como papel higiénico, pañitos, Guantes, jabón, etc por el CDI del Barrio el Dorado de la Ciudad de Ocaña manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Atendiendo lo manifestado en el requerimiento, la Caja sostuvo reunión con talento humano del CDI, con el fin de evaluar lo manifestado; como resultado se encontró la novedad de que había faltantes en los suministros de aseo, esto debido a que no se había informado oportunamente por parte de la Coordinación del CEDI, situación que fue subsanada inmediatamente con la asignación de los elementos necesarios y requeridos.

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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Identificador: 9SP8 OzA9 +ACz 7uXv o76/ BkZ6 gEO=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://giss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

Documento firmado digitalmente

La Caja confirma, que, se ha dado respuesta eficiente y eficaz en el manejo y distribución de los recursos, lo cual es corroborado por la comunidad usuaria, siendo estos encaminados en la atención del personal con menores ingresos y mayores necesidades, proceso que esta supervisado por ICBF

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.

Se adjunta soportes enviados por la Caja para lo pertinente

Cordialmente,



NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA.

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: Hugo Fernando Amaya Murcia.

Anexos: (1).



Identificador: 9SP8 OzA9 +Cz 7uXv o76/ BkZ6 gEO=
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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia

