



## Supersubsidio

Al contestar este oficio, por favor cite este número: 2-2024-17595

Bogotá D.C., 20 de agosto de 2024.

Señor

**ROQUE JULIO PADILLA SANTANA**

[roquepadillasantana@gmail.com](mailto:roquepadillasantana@gmail.com)

Bogotá D.C.

**REF.** 1-2024-15596 Exp. 4981/2024/PQRSF

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

La Oficina de Protección al Usuario, recibió su PQRS radicada bajo el **No 1-2024-15596**; a través de la cual manifestó su inconformidad.

### 1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Buenos días. Me dirijo a usted con e fin de presentar la siguiente queja, he solicitado mi certificado tributario por el correo de servicio al cliente no ha sido nada fácil. Me tocó ir personalmente al punto de atención y las filas eran super larga y perdí mucho tiempo en este trámite. Sugiero entregar este documento en la brevedad posible para los ciudadanos y mejorar el tiempo de (...) SIC.

### 2. PETICIÓN INCOMPLETA

Una vez revisado el contenido de su escrito, se evidencia que éste carece de requisitos mínimos necesarios para poder impulsarla y darle la gestión correspondiente, toda vez que no existe una **identificación plena de la Caja de Compensación Familiar a la que usted está afiliado, motivo por el cual se le solicita que establezca el nombre completo de la Caja de Compensación Familiar y su número de cedula.**

La anterior información es fundamental para dar una respuesta acertada, razonable y oportuna.

---

## SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

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 1°. 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 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (…)

### 3. REQUERIMIENTO DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

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 éste, y si no se ha ampliado, aclarado y/o

---

#### SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio



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

Cordialmente,

Original Firmado

**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**

Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Juan Sebastián Figueroa González

Anexos:

---

**SuperSubsidio**

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

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

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

FO-COP-004 V2