

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2020-419309

Bogotá D.C., 21 de diciembre de 2020 12:03

Señor(a):
Tatiana Cortes Sosa

latatacortes@hotmail.es
Bogotá, d.c. Bogotá
Ref. 1-2020-044475 Exp. 16170/2020/PQRSF

Asunto: Respuesta a Solicitud.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2020-044475**, de la cual se dio traslado a la **Caja de Compensación Familiar CAFAM**, y en su respuesta, nos dice que:

*“En atención a la petición interpuesta por la señora **Tatiana Cortes Sosa** identificada con C.C. No. 1015416766 remitida a Cafam por conducto de su despacho y una vez realizadas las investigaciones correspondientes, damos respuesta en los siguientes términos:*

- 1. El beneficio sobre el cual recae la solicitud de la peticionaria no es otorgado por directamente por CAFAM, sino por la Corporación Universitaria Unitec, quien ofrece un descuento comercial.*
- 2. Las modificaciones de porcentaje corresponden a una decisión de la Institución educativa y será ésta quien podrá explicar los motivos.*
- 3. Los beneficios del portafolio de Star Bien son publicados en la página web www.cafam.com.co*

Hechas las anteriores precisiones y en busca de brindar la mejor solución a la peticionaria, su requerimiento fue escalado a la Universidad, y ésta aprobó aplicar el 20% de descuento para el primer semestre del año 2021; sin embargo ese beneficio no es ilimitado en el tiempo, ni mucho menos un derecho adquirido, una vez finalice el periodo de estudio la peticionaria deberá consultar a la Universidad el descuento y las condiciones vigentes para acceder en los semestres posteriores.

Esperamos que hayan quedado resueltas todas las inquietudes, agradecemos la atención prestada y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que se pueda generar al respecto.

A continuación le recordamos nuestros diferentes canales de acceso, en los cuales esperamos poder atender todas las solicitudes de nuestros usuarios a la mayor brevedad:

- *Página WEB www.cafam.com.co*
- *Línea exclusiva Servicio al Cliente 3 58 1700 opción 2.”*

De esta manera damos por atendida su solicitud, si considera que esta no es exacta o que es evasiva, o si requiere ampliación en la misma y así usted lo dispone, sírvase formularnos nueva petición indicando con toda precisión las pretensiones que merezcan nuevo pronunciamiento por parte de esta oficina.

Con lo anterior esperamos haber dado respuesta a su solicitud. Cualquier información adicional podrá solicitarla por medio de la línea de atención al ciudadano en Bogotá al teléfono 3487777, y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 910 110, de lunes a viernes en el horario establecido entre las 7:00 a.m. y las 4:00 p.m.

Cordialmente,



Joaquín Adriano Vélez Serrano
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Diego Alejandro Tellez Valencia
Anexos: 1

Identificador: hMTm ahOk lsgG e4KI o5Kz gjZk uRE=
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