

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-028304

Bogotá D.C., 20 de octubre de 2023 14:30

Señora:
ANÓNIMA
Bogotá, D.C.

REF. 1-2023-022373 Exp. 6437/2023/PQRSF
OBJETO DE LA SOLICITUD: Servicios sociales/ recreación y deporte
NORMA Y/O DERECHOS COMPROMETIDOS: Derecho fundamental de petición, Art. 23 Carta Política; Ley 1755 de 2015.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2023-022373**, en los siguientes términos:

1. PETICIÓN

La peticionaria, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Solicito se mejore el servicio, en los centros recreativos los fines de semana, ya que el ingreso a piscina para el público en general es a partir de las 10 de la mañana y debería ser a partir de que empieza el servicio. Lo anterior porque hay sitios recreativos donde dan preferencia a los cursos de natación y el deporte hoy más que nunca es una necesidad, para la mejora de la calidad de vida. (...)” SIC.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Oficina de Protección al Usuario considera oportuno contextualizar a la peticionaria frente a la normatividad que regula lo concerniente al subsidio familiar.

"(...) ARTÍCULO 1. Créase adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la Superintendencia del Subsidio Familiar, como unidad administrativa especial, esto es, con personería jurídica y patrimonio autónomo, cuya organización y funcionamiento se someten a las normas de la presente Ley.

ARTÍCULO 3. Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar ejercer la inspección y vigilancia de las entidades encargadas de recaudar los

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



aportes y pagar las asignaciones del Subsidio Familiar, con el propósito de que su constitución y funcionamiento se ajusten a las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada.

ARTÍCULO 4. Están sometidos a la vigilancia de la Superintendencia del Subsidio Familiar, las siguientes entidades:

- a) Cajas de Compensación Familiar;
- b) Las demás entidades recaudadoras y pagadoras del Subsidio Familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio;
- c) Las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a vigilancia, siempre que comprometan fondos de su patrimonio. (...) " SIC.

Los siguientes artículos corresponden primero a la creación de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual se encuentra adscrita al ministerio del trabajo, la cual por su naturaleza se encuentra sometida por la ley, tanto en orden y funcionamiento de la misma.

Las funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, son el vigilar e inspeccionar de cualquier entidad que recaude aportes y pagar las asignaciones de los subsidios, con el fin que se rijan bajo las normas en la materia del subsidio familiar.

Se vigilan a las cajas de compensación familiar, a las entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en razón al cumplimiento del servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a vigilancia, siempre que comprometan fondos de su patrimonio.

Es importante aclarar que, para gestionar una respuesta satisfactoria, hay ciertos criterios que se deberán de tener en cuenta, los cuales están establecidos en la ley 1755 de 2015.

"(...) 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 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.

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



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. (...)”

Se le recomienda a la ciudadana que para poder brindarle una respuesta de fondo a su solicitud es necesario, que aporte la siguiente información de contacto: número de cedula de ciudadanía, nombres completos, teléfono de contacto, correo electrónico, dirección física, es importante que explique claramente cuál es el objeto de su petición y a que caja de compensación familiar esta se dirige, no sobra mencionar que es importante que aporte las pruebas que tenga en su poder para garantizar una respuesta con mayor sustento.

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.

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Establecido el objeto de la solicitud, esta Oficina de Protección al Usuario identificó, que su solicitud radica en la molestia por los horarios con los servicios sociales de las cajas de compensación para ser más precisos en lo referente a los servicios recreativos de piscina.

La ciudadana menciona que los servicios deberían de empezar acorde al inicio pues hay sitios recreativos donde se prefiere la formación deportiva, la sugerencia también va encaminada a cuidar la salud de la población en general.

Frente a lo anterior, se debe manifestar a la peticionaria lo siguiente:

Si la solicitante desea una respuesta con un contexto amplio y concreto, se le recomienda, primero aporte los siguientes datos su número de cédula de ciudadanía, teléfono de contacto, correo electrónico y dirección física, a la hora de redactar su solicitud explique su sugerencia de forma clara y concisa, además de indicar cual es la caja de compensación familiar para requerirla, todo con el fin de dar una respuesta acertada.

En Consecuencia, si considera que la respuesta no es exacta o que es evasiva; y si usted así lo dispone, sírvase formularnos nueva petición aportando las pruebas que tenga en su poder, para así realizar un nuevo análisis de su solicitud.

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 la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: Rafael Andrés Pérez Ricaurte

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio

