

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-009517

Bogotá D.C., 13 de abril de 2023 15:34

Señor.  
**ANONIMO**  
Bucaramanga Santander

Ref. 1-2023-006571 Exp. 1824/2023/PQRSF

**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

**DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR** La Caja de Compensación Familiar concluye: que los precios de alojamiento en el Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute fueron incrementados dentro del límite máximo establecido de acuerdo con el incremento del IPC, para el 2023. Se adjunta cuadro comparativo de tarifas.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2023-006571**.

La petición señala textualmente:

## 1. PETICIÓN

*"Bucaramanga, 18 de Marzo de 2023 Buenos días, De acuerdo a la respuesta emitida por COMFENALCO SANTANDER el día 07 de Marzo de 2023 (Asunto: Respuesta a Oficio No. 2-2023- 005681. Ref. 1-2023-004559 Exp. 1405/2023/PQRSF) reitero mi queja inicial manifestando que las tarifas de alojamiento y planes del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute subieron mucho mas del 34.8% o 39.74% comparadas con el año 2022. En el adjunto se presentan solo 3 ejemplos con la comparativa entre tarifas del 2022 y 2023. Como queda en evidencia, los incrementos para las categorías A y B oscilan entre el 50.86% y 81.78%, valores muy alejados de los argumentados y defendidos por ellos." (SIC)*

## 2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

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



"Frente a lo manifestado por el quejoso manifestamos que, no hay una medida comparativa sobre los precios finales a pagar del portafolio de servicios de nuestro Centro Recreativo y Vacacional, correspondientes al año 2022 y 2023, ya que las tarifas del año 2022 estaban exentas de IVA y en el año 2023 el IVA está incluido en la tarifa final como corresponde, y este impuesto se liquida sobre la tarifa base que es la C.

El valor comparado por el usuario en los 3 ejemplos mencionados en su escrito, corresponden a valores que incluyen el IVA para tarifas año 2023, frente a las exentas año 2022. Tal y como se ha informado previamente, la tarifa Base para liquidación de IVA en categorías A, B y C es la de Cat C, pues los impuestos no se encuentran subsidiados, por lo cual no se pueden tener en cuenta como un incremento en la tarifa sino como un mayor valor a pagar por el cliente como contribuyente de este impuesto.

Reiteramos que los Precios de Alojamiento en el Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute tienen límite máximo de incremento correspondiente al IPC, para el 2023 el incremento en las tarifas de alojamiento respecto del 2022 oscila entre el 4% y el 12.5% antes de impuestos.

Para mayor ilustración se relacionan cuadros con los valores detallados correspondientes a todas las tarifas de alojamiento 2022 2023 con incrementos de tarifa, inclusión de impuestos y porcentajes de subsidios en las Cat. A y B.

El porcentaje de incremento de tarifas se puede identificar en las casillas INCREMENTO REAL 2023 VR 2022 SIN IVA, no obstante; se relacionan los porcentajes de incremento de tarifa gravadas 2023 y exentas 2022 evidenciando así que el usuario realiza comparativo con impuesto incluido y que en ningún caso las tarifas han incrementado por encima de lo establecido como límite IPC 2022. (...)” (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 de Compensación Familiar; las demás entidades recaudadores y

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



*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 las tarifas de alojamiento y planes del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute, 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: **Hugo Fernando Amaya Murcia.**

Anexos: (1).

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



Bucaramanga, 31 de marzo de 2023

Doctora  
**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA**  
Jefe Oficina de Protección al Usuario  
Superintendencia de Subsidio Familiar

Asunto: Respuesta a Oficio No. 2-2023-008063  
Ref. 1-2023-006571 Exp. 1824/2023/PQRSF

De manera atenta y en respuesta a la PQRSF del asunto, radicada a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, registrada en nuestro sistema de atención Cliente el día 29/03/2023, por medio de la cual peticionario anónimo reitera su queja por las tarifas de alojamiento y planes del Centro Recreativo y vacacional Mesón del Cuchicute, le informamos lo siguiente:

Frente a lo manifestado por el quejoso manifestamos que, no hay una medida comparativa sobre los precios finales a pagar del portafolio de servicios de nuestro Centro Recreativo y Vacacional, correspondientes al año 2022 y 2023, ya que las tarifas del año 2022 estaban exentas de IVA y en el año 2023 el IVA está incluido en la tarifa final como corresponde, y este impuesto se liquida sobre la tarifa base que es la C.

El valor comparado por el usuario en los 3 ejemplos mencionados en su escrito, corresponden a valores que incluyen el IVA para tarifas año 2023, frente a las exentas año 2022. Tal y como se ha informado previamente, la tarifa Base para liquidación de IVA en categorías A, B y C es la de Cat C, pues los impuestos no se encuentran subsidiados, por lo cual no se pueden tener en cuenta como un incremento en la tarifa sino como un mayor valor a pagar por el cliente como contribuyente de este impuesto.

Reiteramos que los Precios de Alojamiento en el Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute tienen límite máximo de incremento correspondiente al IPC, para el 2023 el incremento en las tarifas de alojamiento respecto del 2022 oscila entre el 4% y el 12.5% antes de impuestos.

Para mayor ilustración se relacionan cuadros con los valores detallados correspondientes a todas las tarifas de alojamiento 2022 – 2023 con incrementos de tarifa, inclusión de impuestos y porcentajes de subsidios en las Cat. A y B.

El porcentaje de incremento de tarifas se puede identificar en las casillas INCREMENTO REAL 2023 VR 2022 SIN IVA, no obstante; se relacionan los porcentajes de incremento de tarifa gravadas 2023 y exentas 2022 evidenciando así que el usuario realiza comparativo con impuesto incluido y que en ningún caso las tarifas han incrementado por encima de lo establecido como límite IPC 2022.



TARIFA	CATEGORIA C: TARIFA BASE DE FACTURACIÓN (BASE PARA CALCULAR IMPUESTO Y % DE SUBSIDIO)					
	TARIFA BASE 2023	IVA 2023	TARIFA A PAGAR 2023 CON IVA 19%	TARIFA 2022 = TARIFA A PAGAR 2022 EXENTO DE IVA	INCREMENTO REAL 2023 VS 2022 SIN IVA 19%	INCREMENTO CON IVA 19% GRAVADO 2023 - EXENTO 2022
		19%				
ALOJAMIENTO HABITACION DOBLE MESON	\$ 195.607	\$ 37.165	\$ 232.772	\$ 174.073	12,4%	33,7%
ALOJAMIENTO HABITACION SENCILLA MESON	\$ 101.265	\$ 19.240	\$ 120.505	\$ 97.353	4,0%	23,8%
ALOJAMIENTO HABITACION TRIPLE MESON	\$ 245.502	\$ 46.645	\$ 292.147	\$ 230.337	6,6%	26,8%
ALOJAMIENTO CUPO ADICIONAL MESON	\$ 65.703	\$ 12.484	\$ 78.187	\$ 59.858	9,8%	30,6%
CAMPING SIN CARPA	\$ 32.890	\$ 6.249	\$ 39.139	\$ 30.233	8,8%	29,5%
CAMPING CON CARPA	\$ 41.390	\$ 7.864	\$ 49.254	\$ 36.833	12,4%	33,7%
MIS VACACIONES EN EL MESON	\$ 651.448	\$ 123.775	\$ 775.223	\$ 585.360	11,3%	32,4%
MIS VACACIONES EN EL MESON CUPO ADICIONAL	\$ 245.779	\$ 46.698	\$ 292.477	\$ 224.337	9,6%	30,4%
PLAN FAMILIAR	\$ 407.502	\$ 77.425	\$ 484.927	\$ 372.837	9,3%	30,1%
PLAN FAMILIAR CUPO ADICIONAL	\$ 119.703	\$ 22.744	\$ 142.447	\$ 107.358	11,5%	32,7%
PLAN FAMILIAR SAIVITA	\$ 971.829	\$ 184.648	\$ 1.156.477	\$ 885.705	9,7%	30,6%
PLAN FAMILIAR SAIVITA CUPO ADICIONAL	\$ 291.681	\$ 55.419	\$ 347.100	\$ 261.393	11,6%	32,8%
PLAN NOCHE DE BODAS	\$ 433.607	\$ 82.385	\$ 515.992	\$ 387.173	12,0%	33,3%
PLAN PAREJA SAIVITÁ PREMIUM	\$ 500.157	\$ 95.030	\$ 595.187	\$ 444.490	12,5%	33,9%
PLAN PENSIONADOS	\$ 651.448	\$ 123.775	\$ 775.223	\$ 585.360	11,3%	32,4%
PLAN AVENTURA	\$ 407.607	\$ 77.445	\$ 485.052	\$ 365.136	11,6%	32,8%
PLAN AVENTURA CUPO ADICIONAL	\$ 171.703	\$ 32.624	\$ 204.327	\$ 155.358	10,5%	31,5%

TARIFA	CATEGORIA B: 50% SUBSIDIO SOBRE CATEGORIA C - PARA PLAN VACACIONES Y PLAN PENSIONADOS 60 % Y PISCINA 100%							
	TARIFA BASE 2023	IVA 2023	SUBSIDIO	TARIFA A PAGAR 2023 SIN IVA 19%	TARIFA A PAGAR 2023 CON IVA 19%	TARIFA 2022 = TARIFA A PAGAR 2022 EXENTO DE IVA	INCREMENTO REAL 2023 VS 2022 SIN IVA 19%	INCREMENTO CON IVA 19% GRAVADO 2023 - EXENTO 2022
		19%						
ALOJAMIENTO HABITACION DOBLE MESON	\$ 195.607		\$ 97.804	\$ 97.804	\$ 134.969	\$ 87.037	12,4%	55,1%
ALOJAMIENTO HABITACION SENCILLA MESON	\$ 101.265		\$ 50.633	\$ 50.633	\$ 69.873	\$ 48.677	4,0%	43,5%
ALOJAMIENTO HABITACION TRIPLE MESON	\$ 245.502		\$ 122.751	\$ 122.751	\$ 169.396	\$ 115.169	6,6%	47,1%
ALOJAMIENTO CUPO ADICIONAL MESON	\$ 65.703		\$ 32.852	\$ 32.852	\$ 45.335	\$ 29.929	9,8%	51,5%
CAMPING SIN CARPA	\$ 32.890		\$ 16.445	\$ 16.445	\$ 22.694	\$ 15.117	8,8%	50,1%
CAMPING CON CARPA	\$ 41.390		\$ 20.695	\$ 20.695	\$ 28.559	\$ 18.417	12,4%	55,1%
MIS VACACIONES EN EL MESON	\$ 651.448		\$ 390.869	\$ 260.579	\$ 384.354	\$ 234.144	11,3%	64,2%
MIS VACACIONES EN EL MESON CUPO ADICIONAL	\$ 245.779		\$ 147.467	\$ 98.312	\$ 145.010	\$ 89.735	9,6%	61,6%
PLAN FAMILIAR	\$ 407.502		\$ 203.751	\$ 203.751	\$ 281.176	\$ 186.419	9,3%	50,8%
PLAN FAMILIAR CUPO ADICIONAL	\$ 119.703		\$ 59.852	\$ 59.852	\$ 82.595	\$ 53.679	11,5%	53,9%
PLAN FAMILIAR SAIVITA	\$ 971.829		\$ 485.915	\$ 485.915	\$ 670.562	\$ 442.853	9,7%	51,4%
PLAN FAMILIAR SAIVITA CUPO ADICIONAL	\$ 291.681		\$ 145.841	\$ 145.841	\$ 201.260	\$ 130.697	11,6%	54,0%
PLAN NOCHE DE BODAS	\$ 433.607		\$ 216.804	\$ 216.804	\$ 299.189	\$ 193.587	12,0%	54,6%
PLAN PAREJA SAIVITÁ PREMIUM	\$ 500.157		\$ 250.079	\$ 250.079	\$ 345.108	\$ 222.245	12,5%	55,3%
PLAN PENSIONADOS	\$ 651.448		\$ 390.869	\$ 260.579	\$ 384.354	\$ 234.144	11,3%	64,2%
PLAN AVENTURA	\$ 407.607		\$ 203.804	\$ 203.804	\$ 281.249	\$ 182.568	11,6%	54,1%
PLAN AVENTURA CUPO ADICIONAL	\$ 171.703		\$ 85.852	\$ 85.852	\$ 118.475	\$ 77.679	10,5%	52,5%



TARIFA	CATEGORIA A: 50% SUBSIDIO SOBRE CATEGORIA C - PARA PLAN VACACIONES Y PLAN PENSIONADOS 70 % Y PISCINA 100%							
	TARIFA BASE 2023	IVA 2023	SUBSIDIO	TARIFA A PAGAR 2023 SIN IVA 19%	TARIFA A PAGAR 2023 CON IVA 19%	TARIFA 2022 = TARIFA A PAGAR 2022 EXENTO DE IVA	INCREMENTO REAL 2023 VS 2022 SIN IVA 19%	INCREMENTO CON IVA 19% GRAVADO 2023 - EXENTO 2022
		19%						
ALOJAMIENTO HABITACION DOBLE MESON	\$ 195.607		\$ 117.364	\$ 78.243	\$ 115.408	\$ 69.629	12,4%	65,7%
ALOJAMIENTO HABITACION SENCILLA MESON	\$ 101.265		\$ 60.759	\$ 40.506	\$ 59.746	\$ 38.941	4,0%	53,4%
ALOJAMIENTO HABITACION TRIPLE MESON	\$ 245.502		\$ 147.301	\$ 98.201	\$ 144.846	\$ 92.135	6,6%	57,2%
ALOJAMIENTO CUPO ADICIONAL MESON	\$ 65.703		\$ 39.422	\$ 26.281	\$ 38.765	\$ 23.943	9,8%	61,9%
CAMPING SIN CARPA	\$ 32.890		\$ 19.734	\$ 13.156	\$ 19.405	\$ 12.093	8,8%	60,5%
CAMPING CON CARPA	\$ 41.390		\$ 24.834	\$ 16.556	\$ 24.420	\$ 14.733	12,4%	65,8%
MIS VACACIONES EN EL MESON	\$ 651.448		\$ 456.014	\$ 195.434	\$ 319.210	\$ 175.608	11,3%	81,8%
MIS VACACIONES EN EL MESON CUPO ADICIONAL	\$ 245.779		\$ 172.045	\$ 73.734	\$ 120.432	\$ 67.301	9,6%	78,9%
PLAN FAMILIAR	\$ 407.502		\$ 244.501	\$ 163.001	\$ 240.426	\$ 149.135	9,3%	61,2%
PLAN FAMILIAR CUPO ADICIONAL	\$ 119.703		\$ 71.822	\$ 47.881	\$ 70.625	\$ 42.943	11,5%	64,5%
PLAN FAMILIAR SAIVITA	\$ 971.829		\$ 583.097	\$ 388.732	\$ 573.379	\$ 354.282	9,7%	61,8%
PLAN FAMILIAR SAIVITA CUPO ADICIONAL	\$ 291.681		\$ 175.009	\$ 116.672	\$ 172.092	\$ 104.557	11,6%	64,6%
PLAN NOCHE DE BODAS	\$ 433.607		\$ 260.164	\$ 173.443	\$ 255.828	\$ 154.869	12,0%	65,2%
PLAN PAREJA SAIVITA PREMIUM	\$ 500.157		\$ 300.094	\$ 200.063	\$ 295.093	\$ 177.796	12,5%	66,0%
PLAN PENSIONADOS	\$ 651.448		\$ 456.014	\$ 195.434	\$ 319.210	\$ 175.608	11,3%	81,8%
PLAN AVENTURA	\$ 407.607		\$ 244.564	\$ 163.043	\$ 240.488	\$ 146.054	11,6%	64,7%
PLAN AVENTURA CUPO ADICIONAL	\$ 171.703		\$ 103.022	\$ 68.681	\$ 101.305	\$ 62.143	10,5%	63,0%

Precisamos que en razón a que la queja fue interpuesta por un anónimo que no proporcionó datos de contacto, no es posible dar respuesta de manera directa al mismo.

Cordialmente



**LUIS HERNÁN CORTÉS NIÑO**  
Director Administrativo  
**COMFENALCO SANTANDER**

Proyectó: Lina María Mogollón  
Revisó: Viviana Gutiérrez Henao

