

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-012252

Bogotá D.C., 15 de mayo de 2023 16:36

Señor
ANONIMO
Bucaramanga, Santander

REF. 1-2023-009022 Exp. 2751/2023/PQRSF

OBJETO DE LA SOLICITUD: Queja altos incrementos de las tarifas de alojamiento y planes del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute.

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. 1-2023-009022**, en los siguientes términos:

1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Buen día, El día 29 de Marzo COMFENALCO SANTANDER manifestaba en su comunicado identificado con Asunto: Exp. 1824/2023/PQRSF, Ref. 1-2023-006571, oficio 2-2023-008063 que: "El requerimiento de esta pqrspf y los anexos solo fueron recibidos hoy 29 de marzo, se anexan pantallazos"; Pero a la fecha la CCF no ha dado respuesta. El Radicado electrónico de entrada: 1-2023-007456 con fecha del 21/03/2023 reitera la 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 presentaban 3 ejemplos y queda en evidencia que los incrementos para las categorías A y B oscilan entre el 50.86% y 81.78% (...)" SIC.

2. NORMATIVIDAD APLICABLE

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

Ley 21 de 1982

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: +QQY xmNV b7mB N7db T7Qa VmDj MOQ=
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

“ARTÍCULO 64. Los Concejos Directivos de las Cajas de Compensación Familiar podrán fijar tarifas diferenciales progresivas, teniendo en cuenta los niveles de remuneración de los trabajadores beneficiarios, para todas aquellas obras y programas sociales desarrollados de conformidad con el artículo 62, de tal manera que las tarifas sean más bajas para aquellos trabajadores que reciban los menores ingresos.

Las tarifas de los servicios que se presenten a personas distintas de las enunciadas en el artículo 27 y del trabajador beneficiario, no serán subsidiadas. Tales tarifas se determinarán teniendo como base los costos reales de operación y mantenimiento, y serán controladas por la Superintendencia de Subsidio Familiar.”

Circular Única 00002-2022, expedida por la Superintendencia de Subsidio Familiar

CAPÍTULO PRIMERO - MARCO DE LA DEFINICIÓN DE TARIFAS

1.1 Marco Normativo

El artículo 1.2.1.4. del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, señala: “La Superintendencia del Subsidio Familiar es una entidad adscrita al Ministerio de Trabajo, que tiene a su cargo la supervisión de las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley.”

El literal n) del artículo 6 de la Ley 25 de 1981, en concordancia con el numeral 3 del artículo 5 del Decreto 2595 de 2012, establece que la Superintendencia del Subsidio Familiar debe “Ejercer el control administrativo financiero y contable sobre las Cajas de Compensación Familiar y las demás entidades que éstas constituyan, administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo”. (...)”

Las tarifas de los servicios que se presenten a personas distintas de las enunciadas en el artículo 27 y del trabajador beneficiario, no serán subsidiadas. Tales tarifas se determinarán teniendo como base los costos reales de operación y mantenimiento, y serán controladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.” (...)

La Superintendencia del Subsidio Familiar, como entidad encargada de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, para que los servicios sociales a cargo de las entidades

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: +QQY xmNV b7mB N7db T7Qa VmDJ MOQ=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://giss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>



Identificador: +QQY xrnNV b7mB N7db T7Qa VmDj MOC= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SeideElectronica>

recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar, lleguen a los trabajadores afiliados y a sus familias bajo los principios de eficiencia, efectividad y solidaridad; entregando servicios subsidiados como lo indica la normativa y dando cumplimiento a los compromisos asumidos en el Pacto por la Transparencia suscrito el día 15 de julio de 2015, en el cual, entre otros puntos, el de: "...Revisar los esquemas tarifarios de sus servicios y su reducción como estrategia para incrementar la demanda de los mismos por parte de los afiliados A y B, sin perjuicio del equilibrio financiero que debe tener cada Caja de Compensación Familiar para su normal operación y prestación de servicios sociales.", considerando la capacidad adquisitiva de los trabajadores afiliados, asegurándose que estén en condiciones de poder cancelar las tarifas que genere el régimen tarifario con un sistema de costos técnicamente determinado.

Para ello, la Superintendencia realizó mesas de trabajo, en donde hubo participación de las 43 Cajas de Compensación Familiar y las cuales fueron representadas por un grupo articulador de profesionales de 10 Cajas de Compensación Familiar, quienes diseñaron una herramienta y una metodología para definir la tarifa, teniendo en cuenta los costos reales-directos e indirectos-, y con el acompañamiento de la Superintendencia, se dejó claridad conceptual y normativa, frente a la mencionada metodología, la cual después de 10 mesas de trabajo con la participación de ASOCAJAS y FEDECAJAS, (...)

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.

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



Frente a lo anterior, se debe manifestar al peticionario lo siguiente:

Es importante indicar que los precios de los servicios del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute fueron incrementados dentro del límite máximo establecido de acuerdo con el incremento del IPC, para el 2023.

Respecto a la situación puntual manifestada de no haber recibido respuesta por parte de la Caja, adjuntamos oficios correspondientes a las respuestas emitidas a los requerimientos realizados.

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,



NELCY ESPERANZA GARNICA RIVERA
Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: **Hugo Fernando Amaya Murcia.**
Anexos: (4).



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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Identificador: QoRX nTa1 NpZY gRN4 IgX6 ZSG4 BZM=
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

"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 1º y 4º del artículo 2º 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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Identificador: CoRX nTa1 NpZY gRN4 IgX6 ZSG4 BZM=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://giss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>



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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



Identificador: QoRX nTa1 NpZY gRN4 IgX6 ZSG4 BZM=
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

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.

Avenida González
Valencia 52 - 69
Centro de contacto
PBX: 607 6577000
Opción 1

Bucaramanga, Santander
Colombia
Código Postal
680003





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%

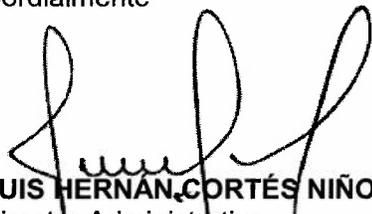
TARIFA	CATEGORIA B: 50% SUBSIDIO SOBRE CATEGORIA C - PARA PLAN VACACIONES Y PLAN PENSIONADOS 60 % Y PISCINA 100%							
	TARIFA BASE 2023	IVA 2023	SUBSIDIO	TARIFA A PAGAR 2023 SIN IVA 19%	TARIFA A PAGAR 2023 CON IVA 19%	TARIFA 2022 = TARIFA A PAGAR 2022 EXENTO DE IVA	INCREMENTO REAL 2023 VS 2022 SIN 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	TARIFAA PAGAR 2023 SIN IVA 19%	TARIFAA PAGAR 2023 CON IVA 19%	TARIFA 2022 = TARIFAA 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



Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-006951

Bogotá D.C., 14 de marzo de 2023 15:30

Señor.
ANONIMO
Bucaramanga, Santander

Ref. 1-2023-004559 Exp. 1405/2023/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR La Caja de Compensación Familiar concluye: el incremento en las tarifas para el alojamiento y planes en el centro vacacional, fueron realizadas dentro del límite máximo de incremento.

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. 1-2023-004559**.

La petición señala textualmente:

1. PETICIÓN

"Las tarrifas de alojamiento y planes del centro vacacional "Meson del Cuchicute" de Comfenalco Santander subieron al rededor de 60% comparadas con el año 2022, aunque desde el mes de diciembre de 2022 lo habian advertido pero indicando que ya no habria excepcion del IVA y reajuste por cambio de año... pero dicho incremento del 2023 supero lo anunciado por ellos." (SIC)

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

"Frente a los hechos que motivaron la presente queja, informamos que los Precios de Alojamiento en el Portafolio de Servicios del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute tienen límite máximo de incremento correspondiente al IPC, que para el año 2022 aplicable a 2023 fue del 13.12%.

No obstante, el incremento para el 2023 en las tarifas de alojamiento en el Mesón del Cuchicute respecto del 2022 oscilan

Identificador: L86c EUKJ UxRL PYz Y Oznj Gwz6 wCw=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://giss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>



entre el 4% y el 12.5% y el valor restante corresponde al IVA de alojamiento, el cual estuvo exento de manera temporal hasta el 31 de diciembre de 2022, teniendo como tarifa Base de afiliados para liquidación de IVA la de Categoría C ya que los impuestos no se pueden subsidiar.

De esta manera el incremento total del valor a pagar por el cliente con impuestos, se encuentra entre el 34.8% y el 39.74% como máximo y no alrededor del 60% como fue indicado por el quejoso anónimo.

Aunque el Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute informó de manera previa a los usuarios, que se presentarían para la nueva vigencia ajustes de tarifas y el cobro del IVA, no se anunció o confirmó un porcentaje o valor específicos en cuanto a tarifas, esto se hizo una vez se publicaron los portafolios oficiales al iniciar la vigencia de las mismas.

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



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



MINISTERIO DEL TRABAJO

Código: FO-PCA-CODO-009 Versión: 1

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 inconformidad por el incremento en las tarifas del centro 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.**

Documento firmado digitalmente



Identificador: L86c EUKJ UxRL PYzY 0znj Gwz6 wCw=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://giss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

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

PBX: (+57 601) 348 7800 Bogotá - Colombia

Línea Gratuita Nacional: 018000 910 110 en Bogotá D.C.: 6013487777

www.ssf.gov.co - email ssf@ssf.gov.co

Bucaramanga, 07 de marzo de 2023

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

Asunto: Respuesta a Oficio No. 2-2023-005681
Ref. 1-2023-004559 Exp. 1405/2023/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 03/03/2023, por medio de la cual peticionario anónimo manifiesta queja debido a que las tarifas de alojamiento y planes del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute subieron alrededor del 60% comparadas con el año 2022, le informamos lo siguiente:

Frente a los hechos que motivaron la presente queja, informamos que los Precios de Alojamiento en el Portafolio de Servicios del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute tienen límite máximo de incremento correspondiente al IPC, que para el año 2022 aplicable a 2023 fue del 13.12%.

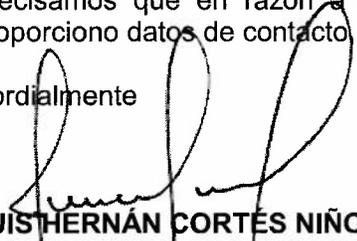
No obstante, el incremento para el 2023 en las tarifas de alojamiento en el Mesón del Cuchicute respecto del 2022 oscilan entre el 4% y el 12.5% y el valor restante corresponde al IVA de alojamiento, el cual estuvo exento de manera temporal hasta el 31 de diciembre de 2022, teniendo como tarifa Base de afiliados para liquidación de IVA la de Categoría C ya que los impuestos no se pueden subsidiar.

De esta manera el incremento total del valor a pagar por el cliente con impuestos, se encuentra entre el 34.8% y el 39.74% como máximo y no alrededor del 60% como fue indicado por el quejoso anónimo.

Aunque el Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute informó de manera previa a los usuarios, que se presentarían para la nueva vigencia ajustes de tarifas y el cobro del IVA, no se anunció o confirmó un porcentaje o valor específicos en cuanto a tarifas, esto se hizo una vez se publicaron los portafolios oficiales al iniciar la vigencia de las mismas.

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

Cordialmente



LUIS HERNÁN CORTÉS NIÑO
Director Administrativo
COMFENALCO SANTANDER

Proyecto: Lina María Mogollón / Revisó: Viviana Gutiérrez Henao

Avenida González
Valencia 52 - 69
Centro de contacto
PBX: 607 6577000
Opción 1

Bucaramanga, Santander
Colombia
Código Postal
680003