



Supersubsidio

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2024-18638

Bogotá DC, 02 de septiembre de 2024

Señor
ANONIMO

REF. 1-2024-16476 **Exp.**5157/2024/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2024-16476**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI - COMFANDI**, de acuerdo a su solicitud.

1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

“(…) Buenos días,

Esa gente es muy peligrosa y ya se de casos donde se hace la denuncia y no hay reserva en los datos de los que denunciarnos.

Es fácil para ustedes revisar ingresen a la página de Comfandi, y vayan a reservas hoteleras, tienen 3 opciones hotel, cabañas o habitaciones múltiples, hagan el ejercicio con una cédula de Alguien que cotice y sea categoría B, y ensayen uno a uno una estadía de dos días en un fin de semana y no encontrarán disponibilidad alguna, luego vayan a hacer la auditoría y pidan los listados de personas que han reservado y verán que tales personas no existen, solo encontré un espacio disponible entre semana en el 2025, en cambio ustedes si pueden pedirles los listados de las reservas y verán que según ellos no hay disponibilidad.

Para categoría C es peor aún, los precios son impagables hagan el ejercicio con una cédula categoría C E incluyan a 3 familiares y

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

verán lo que les dale por un hijo de la cara y eso que la disponibilidad para fines de semana sólo esta el 2025 y eso que solo algunos fines de semana.

Una buena auditoría incluiría la visita en sitio un fin de semana verificando huéspedes de que categoría son y cuánto están pagando.

Adicional a esto los precios de bebidas y alimentos están por las nubes, una botella de agua puede costar 5 mil pesos, y compramos en el ara no cale ni 900 pesos imagínese si eso es disque en una caja de compensación.

Los servicios para las empresas todo lo cobran, por contrato, prestar un espacio para una reunión de trabajo nos obligan a comprarles a los precios exorbitantes unos menús terribles, nadie se come eso, votar la comida y la cobran carísimo, control de precios URGENTE, esa gente hace y deshace. (...)” SIC.

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

“(…) Considerando que no existe ningún correo electrónico y/o dato de contacto del peticionario para notificar la respuesta de parte de Comfandi, procedemos a dar pronunciamos sobre las manifestaciones realizadas por el peticionario anónimo.

1. Aprobación y Auditoría de Tarifas: Las tarifas de nuestros servicios son aprobadas y auditadas por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Comfandi cumple con la normativa establecida y trabaja de manera diligente para ofrecer beneficios justos a nuestros afiliados, siendo las categorías A y B quienes reciben el mayor subsidio, las tarifas aplicables para cada categoría están alineadas con el subsidio otorgado a nuestros afiliados y sus familias, para lo cual es importante resaltar que las categorías de afiliación se asignan conforme al salario básico de cotización:

- Categoría A: Salario básico no mayor a 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV).
- Categoría B: Salario básico entre 2 y 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV).

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

- Categoría C: Salario básico mayor a 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV).

- Categoría D: No afiliados.

2. Disponibilidad y Reservas: Las reservas de recursos hoteleros siempre están disponibles en todos nuestros canales de venta y según se registre en nuestra base de datos, para los fines de semana existe una alta demanda del servicio, sin embargo, los recursos se van vendiendo de acuerdo a cómo van llegando las solicitudes, es decir, quienes realizan sus reservas con anticipación, tendrán mayores posibilidades de reservar, tal cual aplica para cualquier venta que tiene un volumen de demanda importante.

De acuerdo con nuestra política, si un usuario necesita modificar una reserva, debe informarnos con al menos 3 días hábiles de anticipación, esta dinámica puede causar variaciones en la disponibilidad.

3. Tarifas y Disponibilidad para 2025:

Actualmente, las tarifas para el año 2025 no están aprobadas por nuestro Consejo Directivo, por lo que el sistema no muestra disponibilidad para fechas en ese año. Lo que implica que no es posible lo manifestado por el peticionario anónimo.

4. Lamentamos que el peticionario haya tenido una experiencia negativa frente a los precios de las bebidas ofrecidas en el Centro Vacacional, desde Comfandi, nos enfocamos en ofrecer alternativas y precios acordes a los referentes del mercado por eso tenemos una amplia gama de posibilidades de alimentación de acuerdo a las necesidades y posibilidades de los usuarios. (...)” SIC.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

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

Si bien la normatividad vigente le ha dado la facultad al Consejo Directivo de fijar la política administrativa y financiera de la Caja de Compensación, esta función no se queda

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

únicamente allí, sino que se complementa con la de vigilar y controlar el manejo administrativo y financiero de la Caja.

Así mismo, las condiciones para acceder a los servicios sociales y demás exigencias, deben estar reglamentadas por el Consejo Directivo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 2.2.7.4.4.15 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 que dispone:

“Artículo 2.2.7.4.4.15. Reglamentación de la utilización de los servicios sociales.

Los consejos directivos de las cajas de compensación familiar, establecerán reglamentos generales para la utilización de los servicios sociales. Las tarifas diferenciales que llegaren a fijarse para la prestación de los servicios sociales observarán lo dispuesto por el artículo 64 de la Ley 21 de 1982.

En consecuencia, para la prestación de los servicios sociales a cargo de las Cajas de Compensación Familiar el legislador ha previsto que son los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación a los que corresponde el establecimiento de las tarifas, por lo que puede concluirse que toda la operación del servicio social debe estar reglamentada de acuerdo a la política fijada por el respectivo Consejo Directivo.

Debiéndose precisar que, los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación, deben fijar las tarifas teniendo como base los costos reales de operación y mantenimiento del servicio.

Ley 21 de 1982

ARTÍCULO 54. Son funciones de los Consejos Directivos:

1. Adoptar la política administrativa y financiera de la Caja teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional

4. CONCLUSIÓN

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

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.

Ahora bien, la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar, responde a su petición respecto a queja anónima de prestación de servicios de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

De acuerdo con lo anterior la caja de compensación familiar, procedió a realizar las validaciones pertinentes e indico que, las tarifas de los servicios sociales son aprobadas y auditadas por esta Superintendencia del Subsidio Familiar manifestando que cumplen con la normatividad vigente.

Comfandi busca ofrecer beneficios justos a los afiliados, siendo las categorías A y B quienes reciben el mayor subsidio, las tarifas aplicables para cada categoría están alineadas con el subsidio otorgado a los afiliados y sus familias, para lo cual es importante resaltar que las categorías de afiliación se asignan conforme al salario básico de cotización, como es categoría A: Salario básico no mayor a 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV)., categoría B: Salario básico entre 2 y 4 salarios mínimos legales mensuales

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

FO-COP-004 V2



Supersubsidio

vigentes (SMMLV), categoría C: Salario básico mayor a 4 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV) y categoría D: No afiliados.

por lo que, de acuerdo a lo anterior, las tarifas varían.

Ahora, frente a la disponibilidad de las reservas de recursos hoteleros están disponibles en los canales de venta y según se registre en la base de datos de la corporación, para los fines de semana existe una alta demanda del servicio, sin embargo, los recursos se van vendiendo de acuerdo a cómo van llegando las solicitudes, es decir, quienes realizan sus reservas con anticipación, tendrán mayores posibilidades de reservar, tal cual aplica para cualquier venta que tiene un volumen de demanda importante.

De acuerdo a la política de la caja de compensación, si un afiliado necesita modificar una reserva, debe informarnos con al menos 3 días hábiles de anticipación, esta dinámica puede causar variaciones en la disponibilidad.

Del mismo modo manifiesta la Corporación que, actualmente, las tarifas para el año 2025 no están aprobadas por el Consejo Directivo, por lo que el sistema no muestra disponibilidad para fechas en ese año.

En consecuencia, si considera que la respuesta no es exacta o es evasiva; y si usted así lo dispone, sírvase formularnos nueva petición aportando las pruebas que tenga en su poder con el fin de requerir nuevamente a la caja de compensación familiar para que se manifieste al respecto.

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: Jessica Rocha Gómez

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

FO-COP-004 V2