



**Supersubsidio**



Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2024-17929

Bogotá D.C. 20 de agosto de 2024

Señor:

**ANONIMO**

**REF. 1-2024-15715 Exp. 4947/2024/PQRSF**

**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2024-15715**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMPENSAR**, de acuerdo a su solicitud.

## **1. PETICIÓN**

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Tipo de Comunicación: DENUNCIA CORRUPCION Descripción: Buenas tardes quiero denunciar el alza excesiva en los servicios de bienestar y salud en la caja de compensación Compensar teníamos derecho como beneficiaria y cotizantes a tomar clases de acondicionamiento físico como el GYM ,la piscina ,sauna y clases que se dieran en todas las sedes con una cuota moderadora aparte del pago por nomina que se les hace .resulta que este año ya les habían subido a los planes y hace 3 meses volvieron a subirles más del 100 por ciento y con muchas limitaciones quedando por encima de los gimnasios privados es decir que cada sede tiene un costo y si se quiere utilizar el plan completo llamado el 360 que es el uso de todas las sedes como anteriormente se tomaba como cualquier caja de compensación el incremento paso a 3 veces la tarifa sin tener en cuenta las cuotas moderadoras de la mayoría de personas limitándonos a tomar solo una sede y no poder hacer uso de ellas si no se paga el costo excesivo que han puesto-porque el

---

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

gobierno o ustedes que son los reguladores permiten esto y más de una caja de compensación como nosotros los cotizantes y beneficiarios tenemos derecho, solicito de la manera más atenta puedan hacer una investigación al respecto ya que muchas personas estamos viéndonos afectados al no poder pagar estos . (...)” SIC.

### **2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.**

“(…) En atención al oficio del asunto radicado de manera anónima, una vez realizada la validación del caso, indicamos que:

En primer lugar, la Caja de Compensación Compensar reitera su compromiso de ofrecer servicios integrales y de alta calidad, atendiendo de manera efectiva las necesidades e intereses de sus usuarios.

Para iniciar, confirmamos que las tarifas establecidas en nuestros planes de acondicionamiento físico solo tuvieron un alza al inicio de año, por concepto de cambio de año del 2023 al 2024.

Por otra parte, informamos que hemos llevado a cabo modificaciones en los planes, retirando de nuestro portafolio el plan de bienestar integral, desde el 08/07/2024.

Nuestro objetivo principal al actualizar las tarifas y planes es garantizar la sostenibilidad a largo plazo de nuestros servicios y cumplir con las directrices establecidas. Estas directrices nos orientan hacia una gestión más eficiente, equitativa y responsable, con el fin de ofrecer un servicio de calidad que se ajuste a las necesidades actuales de nuestros usuarios.

Por consiguiente, la información del cambio de tarifas y planes fue socializada a los usuarios desde el 17 de julio de 2024, a través de comunicaciones por medio de cartas, grupos focales en nuestras sedes y comunicaciones por comunidades.

---

### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

En estos momentos tenemos nuevos planes con tarifa cómoda para que todos los usuarios puedan elegir <https://www.tiendacompensar.com/navegacion/category/planes-adultos>

Por otra parte, tenemos el plan completo, que es el plan fitness 360 el cual incluye una serie de beneficios mejorados que, consideramos serán de gran valor para nuestros usuarios:

- Consulta con médico deportó logo cada 6 meses, asegurando así un monitoreo constante del estado de salud y ajustar su actividad física a las necesidades individuales.
- Servicio de gimnasio, el cual incluye diseño de rutina, tamizaje, seguimiento y ajuste cada 3 meses, así mantener efectivo el programa de ejercicio, adaptado a sus objetivos.
- Clases grupales con acceso a más de 32 modalidades en tierra y agua, brindando una amplia variedad de opciones para mantener la motivación y diversificar su entrenamiento.
- turco y sauna, uso durante 1 hora al día, promoviendo la recuperación y relajación después de las actividades físicas.
- Ingreso a la plataforma CLAP, herramienta adicional para complementar y seguir la rutina de manera eficaz.
- Acceso a práctica libre de natación, una hora al día, la cual se puede reservar en la sede Calle 94, Calle 220, Suba Integral, CUR (Centro urbano de recreación), Centro Mayor y Cajicá. Cabe mencionar que, el ingreso a los vestidores se puede efectuar 15 minutos antes de la hora de reserva, con el fin de que se ejerciten los 60 minutos completos. Esta práctica se podrá efectuar todos los días, mientras esté vigente el plan, sin afectar el rendimiento como deportista.

<https://www.tiendacompensar.com/acondicionamiento-f%C3%ADsico/plan-fitness-360/HER-B-RED-DEP-ACO-146>

---

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

Del mismo modo, también tienen la posibilidad de comprar el tiquete ras de natación para que obtengan el servicio con tarifa más baja. <https://www.tiendacompensar.com/servicios-acu%C3%Alticos/tiquetera-practica-libre-de-natacion/HER-B-RED-DEP-ACU-016>

No obstante, aclaramos que los servicios y productos brindados por medio de nuestra caja de compensación familiar, son por separado a los servicios de la EPS.

Finalmente, agradecemos los comentarios en razón a que constituyen un aporte fundamental para la mejora de nuestros procesos internos. (...)". 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,

---

#### **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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

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 con servicios social, tarifas en centros recreacionales, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

La Caja de Compensación Familiar COMPENSAR, procede a dar respuesta en los siguientes términos:

Respecto con el alza excesiva en los servicios de bienestar y salud en la caja de compensación Compensar, que se refiere el señor ANONIMO, la caja indica que las tarifas establecidas en los planes de acondicionamiento físico solo tuvieron un alza al inicio de año, por concepto de cambio de año del 2023 al 2024.

Sin embargo, la caja da claridad que ha llevado a cabo modificaciones en los planes como lo fue el de retirar del portafolio de servicios de la caja el (PLAN DE BIENESTAR INTEGRAL), desde el 08 de julio de 2024.

Por consiguiente, la información del cambio de tarifas y planes fue socializada a los ciudadanos desde el 17 de julio de 2024, a través de comunicaciones por medio de cartas, grupos focales en las sedes y comunicaciones por comunidades.

Es así que la caja COMPENSAR informa que implemento nuevos planes con tarifas cómodas para que todos los usuarios puedan elegir el más conveniente. (Para lo pertinente se adjunta socialización de todos los nuevos paquetes, planes y programas que ofrece la caja).

De la misma manera el señor ANONIMO podrá consultarlos a través del siguiente enlace:

<https://www.tiendacompensar.com/navegacion/category/planes-adultos>

Finalmente, y no menos importante se aclara al señor ANONIMO que los servicios y productos brindados por medio de la caja de compensación familiar COMPENSAR, son por separado a los servicios de la EPS.

---

### 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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2



## Supersubsidio

En este caso se aclara que las cajas de compensación familiar están facultadas para administrar, a través de los programas que a ellas corresponda, las actividades de subsidio en dinero, servicios sociales tales como; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, beneficio al cesante, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años o programas adulto mayor.

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: Sandra Maryuri Morales

Anexos: 1.

---

**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](mailto:ssf@ssf.gov.co)

FO-COP-004 V2