

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2022-163791

Bogotá D.C., 19 de septiembre de 2022 16:14

Señor(a):
ANÓNIMO
Bogotá D.C.

Ref. 1-2022-019800 Exp. 4783/2022/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR (CCF): Las CCF concluyen que las tarifas que fijan en cuanto a la prestación de los servicios que estas ofrecen se establecen de acuerdo al análisis de mercado y a las categorías de afiliación.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2022-019800**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMPENSAR Y CAFAM**, en los siguientes términos:

1. PETICIÓN

"mi queja es por que compensar en sus cursos maneja una palabra INVITADO debería tener un valor agregado un beneficio o algo que la diferencie de un particular cierto? pero no tu haces el tramite y al darle pagar te sale el mismo valor de un particular eso se llama engañar los clientes por que simplemente solo puede utilizar los descuentos el afiliado y ya y no se ponga con palabras de invitado ya que no sirve de nada. y por el la del CAJA DE COMPENSACIÓN CAFAM ES PEOR ya que esos si son imposibles los cursos ya que con un mínimo y la categoría A los precios son exagerados la verdad no se quien regule eso o simplemente colocan los precios que le quieren? espero que esto ayude de algo a muchos beneficiaros".

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

Las cajas de compensación familiar Cafam y Compensar dieron respuesta a su comunicación, en la cual se destaca lo siguiente:

De la respuesta allegada al requerimiento de la caja de compensación familiar Cafam:

"(...) La Caja de Compensación Familiar Cafam anualmente realiza un ejercicio de referenciación en el mercado de cada uno de los productos que hacen parte de sus portafolios y en ningún caso se encuentra por fuera del mismo; para el caso de las categorías A y B Cafam aplica un subsidio que se encuentra entre el 30% y el 65% de acuerdo con la categoría.

Es importante resaltar que anualmente el tarifario de servicios debidamente aprobado, es remitido a la Superintendencia de Subsidio Familiar, ente vigilante del sistema de Subsidio Familiar. (...)"

De la respuesta allegada al requerimiento de la caja de compensación familiar Compensar:

"(...) Es importante resaltar que las tarifas arrojadas al momento de realizar la compra del servicio para un invitado está directamente relacionadas con la categoría de afiliación, la modalidad del servicio, ya sea virtual o presencial, número de horas, sedes, horarios (es importante tener presente los servicios de baja y alta demanda, en donde los fines de semana la tarifa varía dependiendo el horario, y es diferencial al valor cobrado entre semana). Aclaramos, que la tarifa publicada en nuestra página cuenta con un valor "desde"; pero este se define, al momento de escoger el servicio y llevarlo al carro de compras para ejecutar el pago correspondiente.

Para finalizar, confirmamos que las tarifas de nuestros servicios para categoría A es la más económica, correspondiendo a la legislación de la Superintendencia del Subsidio Familia de favorecer a categorías de menores ingresos. (...)"

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.

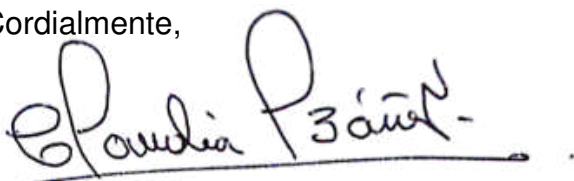
Confrontada la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar frente a lo solicitado en la petición, la cual pretendía una explicación respecto de las tarifas de los servicios sociales, se pudo evidenciar que esta responde de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

En conclusión, las cajas de compensación familiar señalan que las tarifas que estas fijan en cuanto a la prestación de los servicios que estas ofrecen se establecen de acuerdo al análisis de mercado y a las categorías de afiliación.

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 con el fin de requerir nuevamente a la CCF para que se manifieste al respecto.

Para 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,



CLAUDIA INÉS IBAÑEZ NOCETE

Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Juan Diego González Pimentel

Anexos: 2