

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-012100

Bogotá D.C., 12 de mayo de 2023 09:59

Señor (a)  
**ANONIMO**  
Cúcuta, Norte de Santander

**REF1-2023-009254** Exp. 2502/2023/PQRSF  
**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número No. **1-2023-009254**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMFANORTE**, de acuerdo a su solicitud.

## 1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) Presento denuncia anónima ante su entidad por la grave situación del proyecto Torres del Norte construido por Comfanorte, el cual ha generado pérdidas significativas para los residentes. El pasado 23 de abril de este año, se presentó una inundación en el proyecto Torres del Norte, generando pérdida total de vehículos y motos de los residentes. A pesar de ello, Comfanorte no ha tomado medidas para remediar la situación ni ha brindado apoyo a los residentes afectados.

Por todo lo anterior, solicito a la Superintendencia de Subsidio Familiar que tome las medidas necesarias para proteger los derechos de los residentes del proyecto Torres del Norte y se sancione a Comfanorte por la falta de atención. <https://www.instagram.com/tv/CrbHev> "(...) SIC.

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

"(...) Con respecto a la explicación de la situación respecto a la denuncia anónima del estado del proyecto torres del Norte, me permito informar que por parte de la Caja de Compensación Familiar Comfanorte se realizaron las siguientes actuaciones:

1. Al momento de tener conocimiento de la situación, el director administrativo procede a solicitar informe detallado de la situación a la

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



Unión Temporal Torres del Norte, dentro del cual a su vez solicita que el mismo sea expuesto ante el consejo directivo de la caja el día jueves 27 de abril de 2023 (Informe Anexo 1)

2. De la misma manera ante la situación se procede a convocar comité de dirección donde se informa de la situación y se toman acciones complementarias al informe requerido. Dentro de dicho comité se tienen las siguientes CONCLUSIONES: "Una vez se exponga ante el consejo directivo las acciones y/o gestiones realizadas, y sean allegados los soportes documentales respectivos, se recomienda por parte de los miembros de este comité de dirección, se proceda a efectuar comunicado y/o presentación de las gestiones realizadas a los residentes o las personas directamente afectadas del conjunto torres del Norte, para con esto aportar claridad a las situaciones de incertidumbre manifestadas por estos, así mismo posterior a ello sea comunicado igualmente a los interesados y/o posibles compradores del proyecto, fortaleciendo la estrategia comercial y de ventas de las unidades disponibles del mismo" (Acta Anexa - Anexo 2)

3. En virtud de la solicitud realizada por el Director Administrativo a la unión temporal, en consejo directivo de 27 de abril de 2023 el representante legal de la Unión Temporal Torres del Norte expone la gestión de acciones realizadas por la unión temporal, dentro de las cuales se explica el origen de la problemática y las acciones tanto judiciales como administrativas adelantadas frente a dichas circunstancias, teniendo en cuenta que la problemática tiene origen en el desvío de la dirección del cauce presuntamente debido a la construcción de una estación de servicio contigua al proyecto torres del Norte, tal como se expone en informe anexo. (Certificación de acta de Consejo Directivo)

Ahora bien, en cuanto a su solicitud numero 2. La cual reza de la siguiente manera: ¿Cuál o Cuáles? Han sido los inconvenientes que según la denuncia anónima han generado presuntas perdidas a los residentes. Me permito informar que las situaciones de hecho y el detalle de las presuntas perdidas a los residentes se encuentran descritas y detalladas en el informe rendido por la unión temporal torres del Norte y que se encuentra anexo al presente Documento.". (...) "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:

Una vez recibida la petición anónima, esta Superintendencia procedió a requerir a la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander – COMFANORTE, quien a su vez solicitó a la Unión temporal torres del norte, un informe detallado acerca de la problemática presentada por situaciones de fuerza mayor y en dicho informe de fecha 3 de mayo de 2023, la unión temporal especifica todas las gestiones realizadas que ha llevado a cabo frente a la problemática la cual se resume así:

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



1. Que el lote donde fue construido el proyecto torres del Norte, entre calle 5 avenidas 5 y 6 de barrio Insula, específicamente donde se encuentran los parqueaderos del proyecto se ubica un colector de aguas lluvias.
2. Que aproximadamente un año después de haber construido parte del proyecto Torres del Norte, en la esquina donde se ubica el proyecto, se empezó a construir una Estación de servicio, se presume que, al construir la mencionada estación, hicieron un pozo y desviaron las aguas y adicional a ello realizaron una reducción de las tuberías, lo que ocasiona que, en época de lluvia, el colector de aguas lluvias se desborde y cause inundaciones.
3. Que, el día 22 de abril del presente año, en la parte trasera del lote donde fue construido el proyecto torres del Norte, presuntamente un vecino de quien desconocemos su identificación, en aras de evitar la concurrencia de actos de delincuencia por personas que ingresan al colector de aguas, procedió a instalar una reja.
4. Que, el día 23 de abril del presente año, se ocasionaron unas fuertes lluvias en el lugar donde se ubica el proyecto y por las presuntas falencias descritas en los numerales 1 y 2, se inundó el parqueadero en cuestión de segundos.

De otro lado, según el anexo de fecha 3 de mayo del año 2023 que se pone en contexto, a esta Superintendencia, de que la unión temporal torres del norte ha adelantado las siguientes gestiones:

1. Solicitar a la administración del conjunto torres del norte iniciar las acciones respectivas para dar solución a la problemática presentada.
2. "(...) interpone Acción de Tutela, conocida esta por el Juzgado Octavo Civil Municipal de Cúcuta y admitida en providencia con radicado No. 54-001-40-03-008-2022-00926-00 (ANEXO 2), la cual resuelve ordenar tramitar Acción de Tutela y oficia copia a la entidad accionada, la Alcaldía de San José de Cúcuta, vinculando a la Secretaria de Planeación de San José de Cúcuta, Secretaría General del Municipio de San José de Cúcuta y a la Personería de dicho municipio.

Como resultado de la Acción de Tutela, la Secretaría de Planeación del Municipio de Cúcuta, da contestación al Derecho de Petición, generando un Informe Técnico (ANEXO 3) de diligencia de inspección ocular del predio localizado en Lote 2 MODULO 6 AVIANORTE NUEVA SEXTA, identificado con código predial: 010506260028000, en dicho informe aduce que parte de este predio lo atraviesa un canal de aguas lluvias, el cual según informe técnico, el mismo hace parte del Sistema de Alcantarillado Urbano según Acuerdo 022 del 2019. y de igual manera se evidenció que: • Al realizar la visita NO presentaron documentación de licencia de construcción, ni planos aprobados por Curaduría Urbana, NO se observó valla en sitio. • - En el predio se observó cerramiento en lona verde en parte del predio; así mismo, obreros en sitio laborando. • - En el predio han realizado excavaciones, movimientos de tierra, instalación de tanques, instalación de estructuras, algunos muros levantados, con materiales de obra en sitio, y otras intervenciones sin permiso de Ley. • - En sitio informaron que

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



responsable de la obra, es el señor Jairo Sandoval, con dirección Lote 2 MODULO 6 AVIANORTE NUEVA SEXTA, con un área de construcción de 379,02 M2, con numero catastral # 010506260028000 (...). SIC

3. "(...) Por lo anteriormente expuesto, dicho despacho puso en conocimiento esta situación para que, por conducto de un inspector de Policía, previo agotamiento del debido proceso, aplicara sanciones y multas por violación a las normas urbanísticas.

En cumplimiento de lo anterior, el Inspector Primero Urbano de la ciudad de Cúcuta, da inicio al trámite solicitado por la Secretaría de Planeación, y como resultado de este se obtuvo radicación de 75 folios por parte del señor Jairo Antonio Sandoval Ramírez, los cuales la Inspección de Policía, procedió a radicar a la oficina de Subdirección de Control Físico y Ambiente, para que se efectuara la respectiva revisión, verificación y control de dichos documentos con la finalidad de poder dar continuidad al trámite o gestión requerida por la Secretaría de Planeación. (...)”SIC

"(...) A la fecha la Secretaría de Planeación no ha remitido el concepto requerido por la Inspección de Policía, para que esta pueda continuar con el trámite respectivo para el caso específico (...). "SIC

4. "(...) La Unión Temporal Torres del Norte, radicó reiteración de la problemática, radicada esta con No. 2023102000290734, a la Secretaría de Planeación (ANEXO 4) con copia a las dependencias correspondientes, ya que dicha secretaria no ha expedido el concepto solicitado por la Inspección de Policía para que esta pueda aplicar las sanciones y correcciones respectivas para la problema (...)”SIC.
5. "(...) La Unión Temporal Torres del Norte, radicó oficio dirigido a la Secretaría para la Gestión del Riesgo de Desastres, con el No. 2023102000297334 (ANEXO 5), con el fin de que esta haga entrega acerca de informe de las afectaciones recaudadas el día 24 de abril de 2023, con respecto a los vehículos afectados de los copropietarios del Conjunto Cerrado Torres del Norte (...)”SIC.
6. "(...)La Unión Temporal Torres del Norte, una vez se dio por enterada de la situación procedió a realizar aviso de siniestro (ANEXO 6) a la Aseguradora con respecto de la Póliza No. 1026905-7, por la cobertura de Inundación o la que corresponda conforme las distintas coberturas. (...)”SIC.
7. "(...)La Unión Temporal Torres del Norte, así mismo el día 29 de abril de la presente anualidad, realizó la presentación de gestiones efectuadas a los residentes afectados por la presenta problemática, los cuales se dieron por enterados de cada una de las actuaciones,

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



así mismo fueron informados de las gestiones por realizar, dando continuidad a lo respectivo(...)”SIC.

Conforme a lo anterior esta Superintendencia considera necesario efectuar las siguientes precisiones:

Que la Ley 25 de 1981 y Ley 21 de 1982, en concordancia con el Decreto 2595 de 2012, le asigna a la Superintendencia del Subsidio Familiar la función de inspección, vigilancia y control de las Cajas de Compensación Familiar, con el fin de velar porque en su constitución y funcionamiento se ajusten a las leyes, decretos y a sus estatutos internos.

Que la naturaleza jurídica de las Cajas de Compensación Familiar establecida en el artículo 39 de la Ley 21 de 1982, donde se determina que **son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro**, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley

Que las funciones encomendadas por el legislador a estas corporaciones se encuentran en el artículo 41 de la Ley 21 de 1982 adicionado por el artículo 16 de la Ley 789 de 2002, donde encontramos, entre otras, las siguientes:

“(…) 1. Ejecutar actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social directamente, o mediante alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas, conforme las disposiciones que regulen la materia. (...)”

“(…)7. Modificado por el art. 29, Ley 1430 de 2010. Mantener para el Fondo de Vivienda de Interés Social, los mismos porcentajes definidos para el año 2002 por la Superintendencia de Subsidio Familiar, con base en la Ley 633 del año 2000 de acuerdo con el cálculo de cociente establecido en la Ley 49 de 1990. Descontados los porcentajes uno por ciento (1%), dos por ciento (2%) y tres por ciento (3%) previsto en el literal d) del artículo 6° de la presente ley para el fomento del empleo. (...)”

Las cajas de compensación familiar por su naturaleza jurídica tienen el régimen de contratación privado, dado que la Constitución Política en su artículo 6 establece que las personas de derecho privado solamente deberán ajustar sus actuaciones a las normas jurídicas imperativas, por lo que 1 Parágrafo 2, artículo 19 de la Ley 1797 de 2016. se les garantiza la libertad de actuación y de configuración de sus actos jurídicos, lo cual se articula plenamente con la garantía constitucional a la libertad económica consagrada en el artículo 333 de la Carta Política.

De igual forma, los artículos 121 y 122 de la Constitución Política determinan el principio de legalidad en virtud del cual las funciones de las autoridades estatales y de los servidores públicos deben estar previa y expresamente consagradas en la Constitución y la Ley, lo cual nos permite sostener que, a contrario sensu, los particulares pueden realizar todo aquello que no se encuentre previa y expresamente prohibido por la ley y solamente deben ejecutar aquello que en normas imperativas se les ha ordenado realizar. Es así como cada caja de compensación familiar, conforme con la

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



normatividad vigente establece su propio manual de contratación y no es necesario u obligatorio realizar procesos de contratación al interior de la misma, dado que los programas y servicios no tienen personería jurídica independiente a la de la caja, exceptuando los programas que en cumplimiento de la normatividad requieren personería jurídica para operar. Por lo tanto, si la política administrativa y financiera adoptada y la estructura organizacional establecida en cada caja de compensación, permite que sus jefes de área o dependencia o un cargo particular determinado como el Secretario General, por ejemplo, pueden realizar las negociaciones necesarias para el debido cumplimiento del objeto de cada programa dichos contratos.

Por lo anterior, existe la posibilidad de que estas corporaciones de derecho privado realicen negociaciones entre programas y servicios dado el amplio objeto social que tienen, su naturaleza jurídica y el régimen de contratación privado que tienen.

Al respecto es de señalar, que los negocios que se celebren entre las cajas de compensación familiar con las personas naturales son de carácter privado y que Nuestro pronunciamiento solo es a nivel sobre la entrega de subsidios a los trabajadores, como lo es el de vivienda conforme a los elementos que nos ofrecen las normas.

Finalmente, en cumplimiento a las disposiciones legales, la respuesta emitida por la Unión Temporal y la caja de compensación, se encuentran en armonía a las decisiones tomadas pues los mismos han adelantado las gestiones respectivas ante diferentes entidades encargadas de la situación. Por lo que dichas las entidades involucradas deben dar las respuestas pertinentes en aras de buscar solución a los residentes que se han visto afectados.

#### 4. 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.

Ahora bien, la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar, responde a su petición respecto a la problemática presentada por inundaciones en el parqueadero del conjunto torres de norte. de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Así las cosas, se hace precisión de que, las cajas de compensación entregan subsidios de vivienda familiar a todos los trabajadores que cumplan con las condiciones o requisitos establecidos en la Ley y que esta superintendencia tiene como una de sus funciones: velar que efectivamente lleguen dichos recursos de solución de vivienda a las familias.

Frente a la petición, una de las competencias de la cual esta investida la superintendencia de subsidio Familiar es para 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, por lo tanto, esta Superintendencia no puede pronunciarse puntualmente sobre asuntos administrativos y financieros propios de la administración de las cajas, pues corresponden a funciones en cabeza de los órganos de administración, como son el consejo directivo y el director administrativo, así como de los reglamentos correspondientes expedidos para la gestión de sus asuntos (Artículos 54 y 55 de la ley 21 de 1982.).

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,



**NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA.**

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: Francy Jasleydi Mora Lopez

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

