

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2024-4270

Bogotá D.C., 19 de febrero de 2024 07:20

Señor:
ANONIMO

REF. 1-2024-3057 Exp. 1081/2024/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2024-3057**, 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:

"(...) Manifiesta el peticionario textualmente: en el supermercado principal de comfandi en tuluá, varios personas de sexo masculino "UTILIZAN" el nombre de un afiliado (al cual le pagar por EL FAVOR entre \$25.000= a \$30.000=) para que compren a nombre de ellos supuestamente en los días del cincuentazo productos con descuentos y bono recompra, estos productos luego de ser comprados por los afiliados se los llevan en el andén del establecimiento a ofrecerlo a bajo precio a personas que pasan por allí y también cargan dichos productos en camionetas para luego ser revendidos en los supermercados, autoservicios y locales comerciales del sector de la galería en Tuluá, Quitando la oportunidad de adquirir dichos productos a los afiliados de comfandi.(microtráfico) "(...) SIC.

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

"(...) Con el fin de dar respuesta no solo al peticionario sino además a esta honorable Oficina, respetuosamente informamos que la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi - COMFANDI, de manera periódica lleva a cabo la actividad "DÍA DEL AFILIADO", la cual se dirige a todos los trabajadores afiliados a la corporación.

Para la realización de esta actividad se generan unos términos y condiciones que rigen la misma, los cuales son de obligatorio cumplimiento no solo para los colaboradores de los supermercados COMFANDI, sino además para los afiliados que se ven impactados con la misma.

Es importante precisar que estos términos y condiciones son publicados en cada punto de venta, pero además se encuentran en nuestra página web para que cualquier persona pueda consultarlos en el evento de tener inquietudes sobre la mecánica de la actividad. Es importante en este punto precisar que, para participar en la actividad existen una serie de requisitos que deben cumplirse a cabalidad, entre ellos tenemos: Ser trabajador afiliado a la Caja de Compensación COMFANDI, tener como mínimo el primer aporte de su empleador, presentar al inicio de la transacción la cédula original física o nueva cédula digital, entre otros.

Así mismo tenemos que la actividad DÍA DEL AFILIADO no aplica para comprar institucionales, ni compras al por mayor, entendiéndose por estas aquellas compras realizadas por personas jurídicas y que además no se superen las cantidades permitidas, es decir la compra de máximo tres (3) unidades de la misma categoría o producto, entre otras restricciones.

Todas estas condiciones que rigen la actividad se reitera pueden ser consultadas en los términos y condiciones de la misma, y además son de obligatorio cumplimiento en todos los puntos de venta COMFANDI, es decir que nuestros colaboradores deben garantizar que sean totalmente respetadas por las personas que participan en la misma.

Ahora bien, al revisar el contenido de la petición presentada de forma anónima, y que preliminarmente observamos que pudieran corresponder a eventos externos que en algunos casos están ajenos a nuestro control, esta corporación se informa al peticionario y a la respetada oficina, que Comfandi iniciará las acciones pertinentes para investigar y verificar la veracidad de los hechos narrados, esto con el fin de mantener la armonía de nuestros procesos, impactando

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



de forma positiva a todos nuestros afiliados, sus familiares y demás usuarios que nos visitan. Esperamos que esta respuesta satisfaga sus inquietudes y requerimientos. Quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional. (...)”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 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 inconformidad en descuentos otorgados en supermercados de la caja de compensación, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Por lo anterior, es pertinente mencionar que la caja de compensación realizo las validaciones pertinentes e indico que, de manera periódica lleva a cabo la actividad “DÍA DEL AFILIADO”, la cual se dirige a todos los trabajadores afiliados a la corporación.

Es así, que para la realización de esta actividad se generan unos términos y condiciones, los cuales son de obligatorio cumplimiento no solo para los colaboradores de los supermercados COMFANDI, sino además para los afiliados.

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Estos términos y condiciones son publicados en cada punto de venta, pero además se encuentran en la página web para que cualquier persona pueda consultarlos.

Es importante indicar que para participar en la actividad existen una serie de requisitos que se deben cumplir como son:

- Ser trabajador afiliado a la Caja de Compensación COMFANDI,
- tener como mínimo el primer aporte de su empleador,
- presentar al inicio de la transacción la cédula original física o nueva cédula digital, entre otros.

Es relevante mencionar que esta actividad, no permite la compra de productos por mayor, es decir la compra de máximo tres (3) unidades de la misma categoría o producto, entre otras restricciones.

Por lo que, de acuerdo a la solicitud anónima, la corporación procederá a iniciar las acciones pertinentes para investigar y verificar la veracidad de los hechos narrados, esto con el fin de mantener la armonía de los procesos, impactando de forma positiva a todos los afiliados.

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 Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Jessica Rocha Gómez

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

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio

