

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-006951

Bogotá D.C., 14 de marzo de 2023 15:30

Señor.
ANONIMO
Bucaramanga, Santander

Ref. 1-2023-004559 Exp. 1405/2023/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR La Caja de Compensación Familiar concluye: el incremento en las tarifas para el alojamiento y planes en el centro vacacional, fueron realizadas dentro del límite máximo de incremento.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMFENALCO SANTANDER**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2023-004559**.

La petición señala textualmente:

1. PETICIÓN

"Las tarrifas de alojamiento y planes del centro vacacional "Meson del Cuchicute" de Comfenalco Santander subieron al rededor de 60% comparadas con el año 2022, aunque desde el mes de diciembre de 2022 lo habian advertido pero indicando que ya no habria excepcion del IVA y reajuste por cambio de año... pero dicho incremento del 2023 supero lo anunciado por ellos." (SIC)

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

"Frente a los hechos que motivaron la presente queja, informamos que los Precios de Alojamiento en el Portafolio de Servicios del Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute tienen límite máximo de incremento correspondiente al IPC, que para el año 2022 aplicable a 2023 fue del 13.12%.

No obstante, el incremento para el 2023 en las tarifas de alojamiento en el Mesón del Cuchicute respecto del 2022 oscilan

entre el 4% y el 12.5% y el valor restante corresponde al IVA de alojamiento, el cual estuvo exento de manera temporal hasta el 31 de diciembre de 2022, teniendo como tarifa Base de afiliados para liquidación de IVA la de Categoría C ya que los impuestos no se pueden subsidiar.

De esta manera el incremento total del valor a pagar por el cliente con impuestos, se encuentra entre el 34.8% y el 39.74% como máximo y no alrededor del 60% como fue indicado por el quejoso anónimo.

Aunque el Centro Recreativo y Vacacional Mesón del Cuchicute informó de manera previa a los usuarios, que se presentarían para la nueva vigencia ajustes de tarifas y el cobro del IVA, no se anunció o confirmó un porcentaje o valor específicos en cuanto a tarifas, esto se hizo una vez se publicaron los portafolios oficiales al iniciar la vigencia de las mismas.

Precisamos que en razón a que la queja fue interpuesta por un anónimo que no proporciono datos de contacto, no es posible dar respuesta de manera directa al mismo." (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 la inconformidad por el incremento en las tarifas del centro vacacional "Meson del Cuchicute, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Finalmente, es necesario señalar que puede 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,



NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA.

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: **Hugo Fernando Amaya Murcia.**