

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2022-167433

Bogotá D.C., 8 de noviembre de 2022 16:02

Señor(a):
ANONIMO

Ref. 1-2022-023369 Exp. 5660/2022/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: La CCF concluye que, no es procedente su solicitud de devolución de dinero, debido a que no allegaron los soportes que permitan validar con certeza los pagos realizados, lo cual la caja afirma desconocer, debido a que dentro de su portafolio de servicios no ofrecen el plan de viaje o excursión, expuesto por el programa Hilos de Plata. Por consiguiente, adelantarán las respectivas investigaciones con base al debido proceso, con las personas mencionadas por el accionante.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander - COMFANORTE**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2022-023369**. La petición señala textualmente:

1. PETICIÓN

"(...)Solicitamos la ayuda de la super para que la Caja de Compensación nos devuelva el valor que pagamos los adultos mayores de hilos de plata, en la excursión que organizò el señor Martin obando y jairo silva que fue una estafa ya que no fuuimos a ningun cartagena y ahora no quieren regresar la plata con la excusa que eso no es de comfanorte cuando eran dos trabajadores lo que ofrecieron el paseo porque ahora con mandar al señor a vacaciones para que se esconda piensan ocultar el problema, necesitamos todos la plata. adema s que el mismo señor siempre ha hecho negocios sucios con los profesores d capacitación y siempre ha sido tapado por sus compinches de la caja, entonces que nos respondan y den la plata y que los castiguen por eso. (...)". (SIC)

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

La caja de compensación dio respuesta a su comunicación, en la cual se destaca lo siguiente:

"(...) Atendiendo las afirmaciones realizadas de manera ANONIMA por algún peticionario, las cuales fueron remitidas por su respetado despacho a nuestra corporación, nos permitimos referirnos a la situación teniendo en cuenta las consideraciones que a continuación exponemos:

- Queja radicada en la corporación por parte de representante del programa social hilos de plata, la cual fue absuelta de fondo.

Vale la pena aclarar que previo a la petición anónima remitida por la superintendencia de subsidio familiar identificada con el radicado de la referencia, la corporación dio tramite a una misiva mediante la cual un integrante del programa social hilos de plata señalaba una situación análoga a la narrada por el peticionario en el oficio remitido por su despacho, situación que fue absuelta por la corporación haciendo las indagaciones necesarias frente al desarrollo dentro de la oferta institucional de los planes referidos por quien signaba la misiva de fecha 23 de septiembre de 2022 (Anexo 1) aclarando en respuesta formal (Anexo 2), que para el momento dicha oferta no era promocionada por la caja de compensación y por ende la misma no había ejecutado ningún tipo de cobranza a ninguno de sus afiliados.

De la misma manera se orientó al peticionario señalando que la caja de compensación realiza su oferta de servicios por los medios oficiales de comunicación que para el efecto dispone la caja y por conducto de la Coordinadora y los asistentes del programa.

Cabe resaltar que dentro de la misiva radicada ante la corporación por parte de uno de los beneficiarios del programa social hilos de plata donde realizaba denuncias contra alguien a quien este señaló como "Martin" no se hizo mas indicaciones que permitieran individualizar el posible responsable de la presunta infracción al reglamento de la corporación.

Ahora bien, conviene aclarar que una vez notificados del oficio remitido por su despacho dentro del cual el peticionario Anónimo realiza señalamientos en contra de "Martin Obando" y "Jairo Silva" se procedió a verificar con la oficina de Gestión Humana si actualmente en la planta de personal se encuentra vinculado a algún proceso trabajadores que respondan a dichos nombres, encontrando que efectivamente pertenecen a la plata de personal, con la novedad de que MARTIN OBANDO actualmente se encuentra en periodo legal de vacaciones y las mismas obedecen al cumplimiento del marco normativo colombiano en cuanto al periodo de descanso

que deben tener los mismos, eventualidad que obedece a la solicitud hecha por el trabajador el día 23 de agosto de 2022 (Anexo 3) y no un hecho que se origine en la voluntad de la corporación, la cual una vez verificada con el responsable de Gestión Humana fue autorizada el día 01 de septiembre de 2022 - antes de conocerse las denuncias referidas - (Anexo 4) por lo tanto el trabajador en mención actualmente se encuentra en periodo de vacaciones hasta el día 09 de noviembre de 2022, fecha en que se reincorporará a sus labores y en apego a los procesos establecidos en la caja de compensación, además de ello en cumplimiento del debido proceso y en aras de que el trabajador ejerza derecho de contradicción, la caja de compensación iniciará investigación disciplinaria con la comunicación que se remitirá al trabajador una vez se reintegre a sus labores. de la misma manera se informa que debido a los oficios que relatan la comisión de una posible conducta disciplinable esta corporación remitirá comunicación interna al trabajador JAIRO SILVA con el fin de que de la misma manera se de apertura la investigación disciplinaria en respeto del debido proceso y las garantías constitucionales.

- En cuanto a las solicitudes que realiza el peticionario frente a la devolución de dineros por concepto de excursión.

Conviene aclarar que, tal como se informo en oficio de respuesta al beneficiario del programa hilos de plata, dentro del portafolio de servicios ofrecidos por la corporación a sus afiliados, no se encuentra el referido plan de viaje o excursión a lugar que refieren en las misivas los peticionarios, que los servicios que ofrece la caja de compensación familiar COMFANORTE se ofertan por los medios oficiales y a través de los coordinadores y asistentes del programa, quienes además de ello informan los canales y las rutas para el pago de los servicios a que haya lugar por parte de los afiliados. Que a su vez cada una de las afirmaciones allegadas a la corporación harán parte integral dentro de la investigación disciplinaria que se comunicara a los trabajadores implicados con el fin de que se establezcan responsabilidades, aclarando que dichas cobranzas no obedecen a los procedimientos ejecutados dentro de la corporación

Corolario de lo anterior es el hecho de la imposibilidad por parte de la caja de compensación familiar de Norte de Santander COMFANORTE en reconocer la devolución de algún tipo de dinero en ocasión de un servicio que la misma no ha ofrecido, aunado a ello el hecho de que de igual manera los peticionarios no aportan algún tipo de soporte que permita realizar una revisión certera de pagos que se realicen por alguno de los canales que para el efecto dispone COMFANORTE como medio para el pago de los servicios que

ofrece la caja de compensación, por lo que resulta improcedente desde el punto de vista administrativo la devolución de sumas que se desconocen y además no tienen soporte.

Atendiendo las consideraciones esgrimidas por el suscrito anteriormente, con los debidos soportes queda claro que la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE, actúa de manera honorable, en cumplimiento de la Constitución, la ley y las Normas que regulan los distintos procedimientos de los que hacemos uso y que las afirmaciones hechas por el peticionario se resuelven de fondo eliminando cualquier duda en el cumplimiento del debido proceso en las actuaciones ejecutadas en los diferentes procedimientos, propios de la actividad misional de nuestra corporación. (...)”.

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 al debido proceso de un Servicio Social adquirido por la Caja, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

En conclusión, contrastada su solicitud con la petición emitida por la caja de compensación, no es procedente su solicitud de la devolución de dinero, debido a que la caja afirma que el servicio no ha sido prestado por parte de ellos y no se encuentra el plan de viajes o excursiones en el portafolio de servicios, no obstante, el accionante, debe allegar los soportes que den lugar a esta Superintendencia, que permitan a la Comfanorte adelantar una investigación, con el fin de que si se ajusta a derecho su solicitud, ellos deberán tomar las medidas correspondientes sobre el debido proceso brindando el cumplimiento bajo normatividad vigente.

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: Maira Alejandra Cera Molina
Anexos: 4



Cúcuta 23 de septiembre de 2022

Al Contestar cite Radicado: R-2022-004102

Fecha: 2022-09-23 15:18

Folios: 1 Anexos: 0

Remitente: CENIA RIVERA

Destinatario: PLANEACION

Copias:

SEÑOR: DIRECTOR CONFANORTE

OSCAR GERARDINO ASTIER.

CIUDAD:

Supuestamente era el viaje más estupendo del año, Cartagena a \$620.000 ida y regreso en avión con 3 cenas, había que separar con \$200.000 desde agosto o finales de julio.

El señor Martin llego al parque explicando como era lo del paseo, que saldríamos el 22 de agosto, cual fue la sorpresa cuando el 21 de agosto sale un comunicado en horas de la tarde, que no se habían concretado los tiquetes del avión y todos los adultos estaban con maletas hechas y dijo que había que aplazar el viaje. Todos los adultos mandaron audios de rechazo que inmediatamente les devolvieran la plata.

Solo le pido a usted que averigüe si es posible con los que pagamos el el viaje que los debe tener anotados le enfermera Yoleyma, espero no haber sido imprudente, pero yo creo que esto es grave porque pasamos de 40 adultos mayores, porque los adultos mayores merecemos respeto. Yo se que usted me va a esclarecer cuando hacen la devolución del dinero

Cordialmente:

telefono.
555 2335

Cenia Rivera 32425723

ADULTO MAYOR HILOS DE PLATA

Cards SB/7A #58
Av. SB# 7A -58 los patios.

57291

Al contestar cite Radicado E-2022-007401 Id: 57291
Folios: 1 Fecha: 2022-10-07 11:01:38
Anexos: 0
Remitente: DIRECCION ADMINISTRATIVA
Destinatario: CENIA RIVERA

San José de Cúcuta, octubre 06 de 2022

SEÑOR(A)
CENIA RIVERA DE CARDENAS
Dirección: Avenida 5B # 17A-58 Etapa 9 Los Patios

REFERENCIA: RESPUESTA DE SOLICITUD

Reciba un cordial saludo,

Por medio del presente me permito dar contestación al oficio radicado ante las instalaciones de Comfanorte, con relación a un viaje con destino a Cartagena; es menester informarle que, por parte de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander, no se ha realizado algún tipo de oferta y/o gestión con relación a dicho viaje, ni se ha generado algún cobro al respecto, toda vez desconocemos acerca de lo que se manifiesta por su parte.

Por lo anterior, si alguno de los integrantes del Programa Hilos de Plata, ha realizado pagos, lo ha efectuado con terceros ajenos a la Caja, por tanto, Comfanorte manifiesta que no se hace responsable por este tipo de eventualidades que no fueron propuestas o lideradas por la Corporación.

Se le recuerda que, conforme a los lineamientos de Comfanorte, las únicas personas autorizadas para promocionarles los servicios de la Caja, son la Coordinadora y los Asistentes del Programa; de igual manera los invitamos a conocer el portafolio que se publican en los medios oficiales de comunicación de Comfanorte.

Los invitamos a seguir unidos y comprometidos con el programa que les brinda razones para estar feliz y motivamos.

Cordialmente,



OSCAR GUILLERMO GERARDINO ASTIER
Director Administrativo

Proyectó:: Jesús Durán - Abogado Especializado
Revisó: Andelfo Puerto Criado - Apoyo a la Gestión Jurídica



Nathalia Hernandez Mora <nathalia.hernandez@comfanorte.com.co>

Fwd: Solicitud periodo de vacaciones

Edgar Rivera Parada <edgar.rivera@comfanorte.com.co>
Para: Bandeja de Gestion Humana <gestionhumana@comfanorte.com.co>

30 de agosto de 2022, 14:51

Buenas tardes, reenvio correo autorizando las vacaciones del trabajador Martín Obando.

Atentamente,

**Edgar Rivera Parada**

Jefe Subsidio

Teléfono: 5823455 Ext. 422 Cel. 315 413 1137



----- Forwarded message -----

De: **Martin Obando Sepulveda** <martin.obando@comfanorte.com.co>

Date: mar, 23 ago 2022 a la(s) 08:55

Subject: Solicitud periodo de vacaciones

To: Edgar Rivera Parada <edgar.rivera@comfanorte.com.co>

Cordial saludo

Jede Edgar, solicito de manera muy respetuosa su autorización para disfrutar de 1 periodo de vacaciones de acuerdo a como lo emana la ley, a partir del próximo lunes 05 de septiembre de 2022.

Gracias por la atención, en espera de una respuesta positiva.

**Martín Obando Sepúlveda**

Asistente Académico Instituto Técnico Comfanorte

Tel. 5823455 Ext. 445-446 Cel. 311 519 8492



57291

Al contestar cite Radicado E-2022-007401 Id: 57291
Folios: 1 Fecha: 2022-10-07 11:01:38
Anexos: 0
Remitente: DIRECCION ADMINISTRATIVA
Destinatario: CENIA RIVERA

San José de Cúcuta, octubre 06 de 2022

SEÑOR(A)
CENIA RIVERA DE CARDENAS
Dirección: Avenida 5B # 17A-58 Etapa 9 Los Patios

REFERENCIA: RESPUESTA DE SOLICITUD

Reciba un cordial saludo,

Por medio del presente me permito dar contestación al oficio radicado ante las instalaciones de Comfanorte, con relación a un viaje con destino a Cartagena; es menester informarle que, por parte de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander, no se ha realizado algún tipo de oferta y/o gestión con relación a dicho viaje, ni se ha generado algún cobro al respecto, toda vez desconocemos acerca de lo que se manifiesta por su parte.

Por lo anterior, si alguno de los integrantes del Programa Hilos de Plata, ha realizado pagos, lo ha efectuado con terceros ajenos a la Caja, por tanto, Comfanorte manifiesta que no se hace responsable por este tipo de eventualidades que no fueron propuestas o lideradas por la Corporación.

Se le recuerda que, conforme a los lineamientos de Comfanorte, las únicas personas autorizadas para promocionarles los servicios de la Caja, son la Coordinadora y los Asistentes del Programa; de igual manera los invitamos a conocer el portafolio que se publican en los medios oficiales de comunicación de Comfanorte.

Los invitamos a seguir unidos y comprometidos con el programa que les brinda razones para estar feliz y motivamos.

Cordialmente,



OSCAR GUILLERMO GERARDINO ASTIER
Director Administrativo

Proyectó:: Jesús Durán - Abogado Especializado
Revisó: Andelfo Puerto Criado - Apoyo a la Gestión Jurídica

58521

Al contestar cite Radicado I-2022-003509 Id: 58521
Folios: 4 Fecha: 2022-10-26 15:20:09
Anexos: 1 ARCHIVOS INFORMATICOS
Remitente: DIRECCION ADMINISTRATIVA
Destinatario: DIRECCION ADMINISTRATIVA

San José De Cúcuta, 25 de octubre de 2022

Doctora:

NELLY ESPERANZA GARNICA

Jefe de Oficina de Protección al Usuario
Superintendencia del Subsidio Familiar.

2-2022-
165898

Ref. 1-2022-023369

Exp.5660/2022/PQRSF

Cordial Saludo,

Por medio del presente escrito y en atención al oficio remitido por su despacho con el numero de la referencia, me permito dar respuesta a la comunicación dentro de la cual traslada la observación que de manera ANONIMA refiere un peticionario indicando lo siguiente:

“(…) solicitamos la ayuda de la super para que la caja de compensación nos devuelva el valor que pagamos los adultos mayores de hilos de plata, en la excursión que organizo el señor Martín Obando y Jairo silva que fue una estafa ya que no fuimos a ningún Cartagena y ahora no quieren regresar la plata con la excusa que eso no es de Comfanorte cuando eran dos trabajadores lo que ofrecieron el paseo porque ahora con mandar al señor a vacaciones para que se escondan piensan ocultar el problema, necesitamos todos la plata. ademas que el mismo señor siempre ha hecho negocios sucios con los profesores d capacitación y siempre ha tapado por sus compinches de la caja, entonces que nos respondan y den la plata y que los castiguen por eso (…)” (sic)

Atendiendo las afirmaciones realizadas de manera ANONIMA por algún peticionario, las cuales fueron remitidas por su respetado despacho a nuestra corporación, nos permitimos referirnos a la situación teniendo en cuenta las consideraciones que a continuación exponemos

58521

Al contestar cite Radicado I-2022-003509 Id: 58521
Folios: 4 Fecha: 2022-10-26 15:20:09
Anexos: 1 ARCHIVOS INFORMATICOS
Remitente: DIRECCION ADMINISTRATIVA
Destinatario: DIRECCION ADMINISTRATIVA

- **Queja radicada en la corporación por parte de representante del programa social hilos de plata, la cual fue absuelta de fondo.**

Vale la pena aclarar que previo a la petición anónima remitida por la superintendencia de subsidio familiar identificada con el radicado de la referencia, la corporación dio tramite a una misiva mediante la cual un integrante del programa social hilos de plata señalaba una situación análoga a la narrada por el peticionario en el oficio remitido por su despacho, situación que fue absuelta por la corporación haciendo las indagaciones necesarias frente al desarrollo dentro de la oferta institucional de los planes referidos por quien signaba la misiva de **fecha 23 de septiembre de 2022** (Anexo 1) aclarando en respuesta formal (Anexo 2), que para el momento dicha oferta no era promocionada por la caja de compensación y por ende la misma no había ejecutado ningún tipo de cobranza a ninguno de sus afiliados.

De la misma manera se orientó al peticionario señalando que la caja de compensación realiza su oferta de servicios por los medios oficiales de comunicación que para el efecto dispone la caja y por conducto de la Coordinadora y los asistentes del programa.

Cabe resaltar que dentro de la misiva radicada ante la corporación por parte de uno de los beneficiarios del programa social hilos de plata donde realizaba denuncias contra alguien a quien este señaló como “Martin” no se hizo mas indicaciones que permitieran individualizar el posible responsable de la presunta infracción al reglamento de la corporación.

Ahora bien, conviene aclarar que una vez notificados del oficio remitido por su despacho dentro del cual el peticionario Anónimo realiza señalamientos en contra de “Martin Obando” y “Jairo Silva” se procedió a verificar con la oficina de Gestión Humana si actualmente en la planta de personal se encuentra vinculado a algún proceso trabajadores que respondan a dichos nombres, encontrando que efectivamente pertenecen a la plata de personal, con la novedad de que MARTIN OBANDO actualmente se encuentra en periodo legal de vacaciones y las mismas obedecen al cumplimiento del marco normativo colombiano en cuanto al periodo de descanso que deben tener los mismos, eventualidad que **obedece a la solicitud hecha por el trabajador** el día **23 de agosto de 2022** (Anexo 3) y no un hecho que se origine en la voluntad de la corporación, la cual una vez verificada con el responsable de Gestión Humana fue autorizada el día **01 de septiembre de 2022** – antes de conocerse las denuncias referidas - (Anexo 4) por lo tanto el trabajador en mención actualmente se encuentra en periodo de vacaciones hasta el día **09 de noviembre de 2022**, fecha en que se reincorporará a sus labores y en apego a los procesos establecidos en la caja de compensación, además de ello en cumplimiento del debido proceso y en aras de que el trabajador ejerza derecho de contradicción, la caja de compensación iniciara investigación disciplinaria con la comunicación que se remitirá al trabajador una vez se reintegre a sus labores. de la misma manera se informa que debido a los oficios que relatan la comisión de una posible conducta disciplinable,

58521

Al contestar cite Radicado I-2022-003509 Id: 58521
Folios: 4 Fecha: 2022-10-26 15:20:09
Anexos: 1 ARCHIVOS INFORMATICOS
Remitente: DIRECCION ADMINISTRATIVA
Destinatario: DIRECCION ADMINISTRATIVA

esta corporación remitirá comunicación interna al trabajador JAIRO SILVA con el fin de que de la misma manera se de apertura la investigación disciplinaria en respeto del debido proceso y las garantías constitucionales.

- **En cuanto a las solicitudes que realiza el peticionario frente a la devolución de dineros por concepto de excursión.**

Conviene aclarar que, tal como se informo en oficio de respuesta al beneficiario del programa hilos de plata, dentro del portafolio de servicios ofrecidos por la corporación a sus afiliados, **no se encuentra el referido plan de viaje o excursión a lugar que refieren en las misivas los peticionarios**, que los servicios que ofrece la caja de compensación familiar COMFANORTE se ofertan por los medios oficiales y a través de los coordinadores y asistentes del programa, quienes además de ello informan los canales y las rutas para el pago de los servicios a que haya lugar por parte de los afiliados. Que a su vez cada una de las afirmaciones allegadas a la corporación harán parte integral dentro de la investigación disciplinaria que se comunicara a los trabajadores implicados con el fin de que se establezcan responsabilidades, aclarando que dichas cobranzas no obedecen a los procedimientos ejecutados dentro de la corporación.

Corolario de lo anterior es el hecho de la imposibilidad por parte de la caja de compensación familiar de Norte de Santander COMFANORTE en reconocer la devolución de algún tipo de dinero en ocasión de un servicio que la misma no ha ofrecido, aunado a ello el hecho de que de igual manera los peticionarios no aportan algún tipo de soporte que permita realizar una revisión certera de pagos que se realicen por alguno de los canales que para el efecto dispone COMFANORTE como medio para el pago de los servicios que ofrece la caja de compensación, por lo que resulta improcedente desde el punto de vista administrativo la devolución de sumas que se desconocen y además no tienen soporte.

Atendiendo las consideraciones esgrimidas por el suscrito anteriormente, con los debidos soportes queda claro que la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE, actúa de manera honorable, en cumplimiento de la Constitución, la ley y las Normas que regulan los distintos procedimientos de los que hacemos uso y que las afirmaciones hechas por el peticionario se resuelven de fondo eliminando cualquier duda en el cumplimiento del debido proceso en las actuaciones ejecutadas en los diferentes procedimientos, propios de la actividad misional de nuestra corporación.

Cordialmente,



OSCAR GUILLERMO GERARDINO ASTIER
Director Administrativo

58521

Al contestar cite Radicado I-2022-003509 Id: 58521
Folios: 4 Fecha: 2022-10-26 15:20:09
Anexos: 1 ARCHIVOS INFORMATICOS
Remitente: DIRECCION ADMINISTRATIVA
Destinatario: DIRECCION ADMINISTRATIVA

Proyectó: Charly Duarte
Reviso: Avila Consultores.
Aprobó: Juan Carlos Álvarez

