

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2022-167509

Bogotá D.C., 9 de noviembre de 2022 07:52

Señor(a):
ANÓNIMO
Bogotá D.C.

Ref. 1-2022-024547 Exp. 5993/2022/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: La Caja de Compensación Familiar concluye que aquellos ciudadanos que están realizando un curso formativo cuentan con el acompañamiento de docentes especializados por lo cual, el uso de ciertos implementos se encuentra bajo la supervisión de expertos en el tema a diferencia de quienes realizan práctica libre.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar COLSUBSIDIO**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2022-024547**.

La petición señala textualmente:

1. PETICIÓN

"Cordial saludo. Quiero poner una queja a la caja de compensación Colsubsidio, la cual a mí parecer está vulnerando un derecho constitucional: derecho a la igualdad. Porque están haciendo restricciones a las personas que hacen práctica libre de natación, pero esas restricciones no las hacen con las personas que realizan cursos, se basan en qué prohíben aletas, monoaletas, remos para evitar golpes y que se peguen entre los que nadan, pero si yo que hago práctica libre nado cerca a una persona que está realizando curso y me pega con algún implemento que pasa?? No solo pueden decir que ellos están aprendiendo y ya , las reglas deben ser para todos ya que todos corremos el mismo riesgo haciendo práctica libre o curso, por lo cual están". (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:

"...La medida para restringir el uso de bialetas, mono aletas o remos en prácticas libres de natación en las piscinas de Colsubsidio se implementa para no contar con elementos de entrenamiento que golpeen, generen incidentes o daños físicos a los demás usuarios, buscando así mejorar la seguridad para las personas que hacen uso de este servicio. Debido a que no todos nuestros afiliados cuentan con un conocimiento previo de las disciplinas deportivas, las prácticas libres se enfocan en brindar la posibilidad realizar actividad física de manera autónoma, garantizando así la misma posibilidad de uso de nuestros escenarios.

Debido a que nuestros servicios tienen enfoque formativo y recreativo, se aclara que las escuelas deportivas y clases personalizadas cuentan con el acompañamiento de docentes quienes supervisan el correcto uso de los implementos deportivos que se utilizan como parte del proceso de formación y mejora de la técnica.

Adicionalmente, de manera previa a la compra del servicio el usuario conoce los requisitos de la oferta y en el caso específico de la práctica libre de natación se indica que el nado es continuo y pausado, entre otros temas <https://www.diversioncolsubsidio.com/deportespractica-libre-natacion#/wizard?clasificacion=445&producto=80...>". (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 del acceso y prestación de ellos servicios sociales ofertados por la Caja de Compensación Familiar, 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 Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Juan Diego González Pimentel
Anexos: 1