

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2022-111799

Bogotá D.C., 22 de julio de 2022 09:31

Señor:
ANONIMO
Correo electrónico interesado o representante
Bogotá, D.C.

Ref. 1-2022-014457 Exp. 3448/2022/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

RESPUESTA DE LA ACCIONADA: CCF brinda respuesta de fondo a reclamación formulada; indica horarios de baja demanda para la práctica libre de futbol 11.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2022-014457**, de la cual se dio traslado oportuno a la **Caja de Compensación Familiar COMPENSAR**, y en donde en su respuesta, tras el requerimiento que esta Oficina de Protección al Usuario les formuló, en lo pertinente nos dice que:

1- DE LO PRETENDIDO CON LA SOLICITUD

El accionante reclama respuesta, o solución, a la siguiente pretensión:

Es inaceptable que COMPENSAR no disponga de disponibilidad para que los afiliados puedan alquilar las canchas de futbol 11 entre semana, es un tema que siempre pasa, le dan prioridad a empresas del distrito con las cuales abarcan y se apropian de los espacios, limitando la disponibilidad solamente a horarios de 6 am, me gustaria que revisaran la transparencia de esta entidad para la asignación de espacios, en ventanilla dicen que el proceso de recreación los tiene bloqueados. Por favor realicen una verificación y castiguen estos actos por que la igualdad que compensar dice tener no se ve aquí. Igual pasa con TURISMO y algunos cursos.

NO ADJUNTO SOPORTES USTEDES PUEDEN VALIDAR EN EL SISTEMA DE ELLOS QUE TIENEN PREFERENCIAS.

2- RESPUESTA DE LA ACCIONADA

Se transcribe parte central de la respuesta, omitiendo cuadros, imágenes, y transcripciones de ley.

Reciban un cordial saludo de Compensar Caja de Compensación Familiar.

Es importante precisar que nuestro propósito son las experiencias vividas por nuestros usuarios con un enfoque excepcional, aplicando la transparencia que nos caracteriza en toda nuestra gama de servicios ofrecidos, en atención a la inconformidad expuesta por nuestro invitado anónimo, referente a la disponibilidad de canchas de fútbol once entre semana, una vez validada la manifestación con nuestro equipo de trabajo, aclaramos que, los escenarios deportivos se distribuye en cuatro tipos de servicios principalmente:

- 1. Prácticas libres.*
- 2. Servicios empresariales.*
- 3. Cursos.*
- 4. Prácticas dirigidas.*

Dicho lo anterior, mensualmente, se programa la oferta de práctica libre para el último mes, se adjunta soporte que indica el procedimiento mencionado. Es importante tener presente que, para abarcar mayor población en la práctica libre, se viene destinando las canchas para el servicio de fútbol ocho, donde se pueden atender cuatro partidos en una franja de dos horas. Adicionalmente, los horarios de baja demanda entre semana, con horario de 8 a.m. a 4 p.m. tienen disponibilidad constante para toma de servicio de práctica libre de fútbol once.

Por lo que es importante mencionar que en nuestros diferentes medios de comunicación siempre generamos información de acuerdo a la disponibilidad de los servicios que ofrece la caja al alcance de todos nuestros invitados. Por ejemplo, en nuestra tienda Compensar nuestros usuarios pueden realizar filtros según su requerimiento y disponibilidad, teniendo en cuenta la alta demanda que reduce la oferta del servicio a adquirir.

Se remite enlace para su validación:

<https://www.tiendacompensar.com/cajic%C3%A1/alquiler-cancha-de-f%C3%BAtbol-11/HER-B-RED-DEP-TER-001>

Reiteramos nuestra disposición de servicio, teniendo siempre presente que nuestra intención es la satisfacción completa de nuestros usuarios, con la firme convicción de que “Lo mejor de lo que hacemos, es para quien lo hacemos”.

3- CONCLUSION

Confrontando la respuesta allegada por la accionada con lo pretendido en la solicitud, puede evidenciarse que el escrito de contestación da cuenta a la situación por usted planteada.

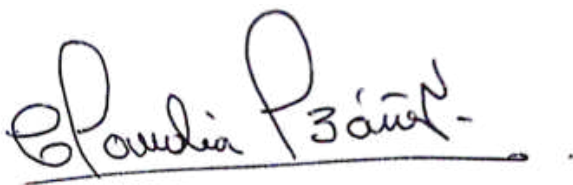
Debe resaltarse de la respuesta lo afirmado por la CCF, en el sentido que mensualmente la CCF programa la oferta de la práctica libre para el último mes; que para abarcar la mayor población en la práctica libre se vienen destinando las canchas para el servicio de futbol 8 donde se pueden atender 4 partidos en una franja de 2 horas; adicionalmente informa la CCF, que los horarios de baja demanda entre semana con horario de 8 am a 4 pm tienen disponibilidad constante para la toma del servicio de práctica libre de futbol 11.

Para lo pertinente se adjuntan documentos allegados por la accionada con la respuesta.

Si considera que la respuesta no es exacta o que es evasiva; y si usted así lo dispone, sírvase formularnos nueva petición aportando las pruebas que tenga en su poder, y/o formulando las pretensiones del caso, a fin de accionar nuevamente a la CCF para que se manifieste al respecto.

Con lo anterior esperamos haber dado respuesta a su solicitud. Cualquier información adicional podrá solicitarla por medio de la línea de atención al ciudadano en Bogotá al teléfono 3487777 y en el resto del territorio nacional a la línea gratuita 01 8000 910 110, de lunes a viernes en el horario establecido entre las 7:00 a.m. y las 4:00 p.m.

Cordialmente,



CLAUDIA INÉS IBÁÑEZ NOCETE

Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Luis Jorge Ramírez González

Anexos: Se adjunta documentación aportada por la accionada en su respuesta.