

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2025-023654

Bogotá D.C., 4 de noviembre de 2025 16:23

Señor  
**ANONIMO**  
respuestaanonimo@sic.gov.co

**Ref. 1-2025-023772 Exp. 8663/2025/PQRSF**  
**Asunto:** Respuesta a su solicitud

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2025-023772**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMPENSAR**, de acuerdo con su solicitud.

## 1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) De: (ANONIMO) (respuestaanonimo@sic.gov.co)

Hechos Relevantes

Falabella y Compensar, no efectúan la promoción que ellos aseguran esta con el pago de actividades deportivas (squash y Volleyball) con la tarjeta falabella, falabella se lava las manos enviandome compensar, donde compensar dice que no es valido y no saben, ni se van a hacer responsables. <https://www.bancofalabella.com.co/descuento-detalle/alianzas/hasta-40dto-compensar>

Archivos Adjuntos

screenshot-bancofalabella-co-descuento-detalle-alianzas-hasta-40dto-compensar-2025-01-26-16 56 40.pdf

en la consulta de trámites El numero de radicación que aparece en el rotulo, le servirá para hacer seguimiento a su petición, a través de la página Web de la Superintendencia en el link <http://serviciospub.sic.gov.co/Sic2/Tramites/Radicacion/Radicacion/Consultas/ConsultaRadicacion.php> call center 601 5920400 y línea gratuita nacional 01 8000 910 165 o al 601 5870000.

Atentamente:

GRUPO DE TRABAJO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

## SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Nota: Las decisiones de los trámites y procesos adelantados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán adoptados dentro de los términos estipulados en las disposiciones legales que los regulen, atendiendo el debido proceso. "(...) SIC.

## 2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

"(...) En relación con la inconformidad por presunta información engañosa relacionada con la promoción vigente entre Banco Falabella y Compensar, aplicable al pago de actividades deportivas como squash y voleibol, identificamos que estos servicios se encuentran vigentes dentro de los beneficios del convenio con Banco Falabella actualmente y hasta el 30 de noviembre de 2025, conforme a las condiciones publicadas oficialmente en la Tienda

Compensar banco-falabella.  
<https://www.tiendacompensar.com/agrupacion/category/promocion->

Ahora bien, en la descripción de ambos servicios se especifican las condiciones aplicables a la promoción:

1. Adquirir el servicio con tarjetas débito o crédito CMR Banco Falabella, con descuentos especiales según la categoría de afiliación: categorías A y B: 40%, categoría C: 10% y No

afiliado: 5%. 2. Vigencia: del 4 de octubre al 30 de noviembre de 2025, o hasta agotar existencias.

3. Aplica únicamente para compras efectuadas en Tienda Compensar.

4. No aplica para pagos por PSE.

5. Válido únicamente para cursos en modalidad presencial.

6. Promoción sujeta a disponibilidad de programación, escenarios y horarios.

7. No acumulable con otras promociones.

En este sentido, y conforme a la verificación efectuada en nuestros sistemas, se evidenció que el señor Herrera no se encuentra registrado en la Tienda Compensar, razón por la cual no ha podido acceder al beneficio

## **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

de la promoción Banco Falabella. Es importante precisar que, el registro en la Tienda es un paso indispensable para realizar la compra bajo las condiciones del convenio.

Para facilitar su proceso, puede realizar el registro siguiendo la guía disponible en el siguiente enlace: <https://www.tiendacompensar.com/centro-ayuda>, seleccionando en el menú lateral izquierdo la opción "Mi cuenta" - ¿Cómo crear mi cuenta?".

Asimismo, recordamos que la oferta completa de servicios incluidos dentro de la promoción puede consultarse directamente en el siguiente link:

<https://www.tiendacompensar.com/agrupacion/category/promocion-banco-falabella>.

Finalmente, reiteramos que Compensar mantiene su compromiso de ofrecer información clara, veraz y suficiente sobre los beneficios y convenios vigentes, garantizando una experiencia transparente para todos nuestros afiliados. (...) "SIC.

### 3. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Oficina de Protección al Usuario considera oportuno contextualizar al peticionario frente a la normatividad que regula lo concerniente al subsidio familiar:

"**ARTÍCULO 54, ley 21 de 1982.** Son funciones de los Consejos Directivos:

1. Adoptar la política administrativa y financiera de la Caja teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional."

### 4. CONCLUSIÓN

Conforme a los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene como función ejercer la inspección, vigilancia y control de 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.

En ejercicio de esta competencia, la Superintendencia deberá instruirlos sobre el cumplimiento adecuado de las normas legales vigentes, aplicando criterios técnicos y jurídicos.

## SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Una vez revisada la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar, se constató que responde a su petición respecto a la presunta información engañosa en la promoción vigente entre Banco Falabella y Compensar, aplicable al pago de actividades deportivas, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

De acuerdo con la información suministrada, la Caja verificó que los servicios mencionados (squash y voleibol) sí se encuentran vigentes dentro del convenio con Banco Falabella hasta el 30 de noviembre de 2025, conforme a las condiciones publicadas oficialmente en la Tienda Compensar, disponibles en el enlace: [www.tiendacompensar.com](http://www.tiendacompensar.com).

Compensar explicó que la promoción establece descuentos del 40 % para afiliados en categorías A y B, del 10 % para categoría C, y del 5 % para no afiliados, aplicables únicamente a las compras efectuadas con tarjetas débito o crédito CMR Banco Falabella en la Tienda Compensar, la vigencia de la promoción va del 4 de octubre al 30 de noviembre de 2025 o hasta agotar existencias, y no aplica para pagos realizados por PSE ni para cursos en modalidad virtual, no siendo acumulable con otras promociones.

En la verificación interna se determinó que el peticionario no se encuentra registrado en la Tienda Compensar, lo que impidió el acceso al beneficio, la Caja precisó que el registro es un paso indispensable para efectuar la compra bajo las condiciones del convenio y orientó al usuario a realizar dicho proceso siguiendo la guía publicada en el portal institucional en la sección Centro de Ayuda → Mi cuenta → ¿Cómo crear mi cuenta?

En virtud de lo anterior, se establece que con el fin de hacer uso de la promoción otorgada por la Caja de Compensación Familiar Compensar, debe encontrarse registrado en la tienda Compensar, al constituirse como un paso indispensable para realizar su compra, por lo que se recomienda muy respetuosamente, realizar el registro siguiendo los pasos indicados por la Corporación.

"Para facilitar su proceso, puede realizar el registro siguiendo la guía disponible en el siguiente enlace: <https://www.tiendacompensar.com/centro-ayuda>, seleccionando en el menú lateral izquierdo la opción "Mi cuenta" - ¿Cómo crear mi cuenta?".

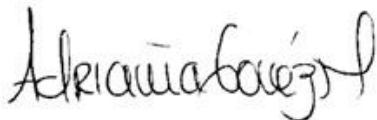
## **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7  
Edificio World Business Port  
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00  
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110  
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Finalmente, le informamos que la Superintendencia del Subsidio Familiar se encuentra a su disposición, con el propósito de proteger sus derechos frente a las Cajas de Compensación Familiar.

Para recibir más información puede comunicarse con nuestros canales de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Cordialmente,



**ADRIANA XIMENA GÓMEZ MURILLO**  
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: César Torralba

Revisó: Zuleina Olivella

## **SuperSubsidio**

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7  
Edificio World Business Port  
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00  
Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110  
Correo institucional: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)