

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2026-002032

Bogotá D.C., 6 de febrero de 2026 14:42

Señor(a)
ANÓNIMO

REF: 1-2026-001099 **EXP:** 325/2026/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su Solicitud

Cordial saludo.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el **No. 1-2026-001099**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la Caja de Compensación Familiar del Cauca - COMFACAUCA, de acuerdo con su solicitud.

1. **PETICIÓN**

*"Solicitud presentada por una persona ANÓNIMA
ASUNTO COMUNICACIÓN*

REVISIÓN EN RESPUESTAS POR PQRS EN CAJA DE COMPENSACIÓN COMFACAUCA

Descripción: Las cajas de compensación familiar tienen como finalidad el servicio del trabajo y su familia, muchos de los usuarios de servicios de cursos deportivos han enviado inconformidad por cambio de monitores para darle de alguna manera continuidad a los procesos, pero para este ente que bien es cierto se mantiene por los mismos aportes de las empresas y empleados, parece no ser tenidos estos en cuenta y se selecciona personal no méritos".

2. **RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

En el marco del principio de transparencia que rige las actuaciones administrativas de las entidades públicas y para conocimiento y fines pertinentes del (la) peticionario (a), se transcribe la respuesta dada por parte de la caja de compensación:

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

" (...).

- *COMFACAUCA, en cumplimiento de su misión institucional y de lo establecido en la normatividad que regula el Sistema del Subsidio Familiar, orienta sus programas deportivos al bienestar integral de los afiliados y sus familias, garantizando condiciones de calidad, pertinencia técnica y continuidad pedagógica. Los cambios que eventualmente se presentan obedecen a situaciones propias de la operación del servicio y a decisiones administrativas, sin que ello implique afectación deliberada a los procesos formativos ni desconocimiento de los aportes realizados por empleadores y trabajadores.*
- *La selección y asignación de contratistas para el desarrollo de los cursos formativos en las diferentes modalidades deportivas que tiene la Caja de Compensación Familiar del Cauca COMFACAUCA se rige por lineamientos institucionales definidos, que contemplan, entre otros, los siguientes criterios:*
 - *Apertura de la vacante, postulación y proceso de selección por medio de la Agencia de Gestión de Empleo de Comfacauca.*
 - *Formación académica acorde con la disciplina deportiva.*
 - *Certificaciones vigentes requeridas según la modalidad*
 - *Experiencia comprobada en procesos de formación deportiva.*
 - *Cumplimiento integral del objeto contractual*
 - *Necesidades específicas del servicio.*

El procedimiento de asignación responde a la planeación operativa del programa, priorizando la adecuada cobertura del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la Caja.

- *Dentro de los mecanismos de participación y comunicación con los usuarios, el área de deportes de COMFACAUCA se dispuso desde el mes de diciembre una estrategia para poder canalizar la comunicación con los usuarios de todos los contratistas, estableciendo un link para que se incluyeran en los grupos de whatsapp autorizados por la Caja para comunicar las estrategias que se venían estableciendo para el 2026, link que se solicitó a todos los contratistas fueran compartidos en los grupos personales de cada uno de ellos.*

Adicionalmente contamos con el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS, Estos mecanismos permiten recibir retroalimentación permanente y atender de manera oportuna las inquietudes de los afiliados.

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

- *Con el fin de asegurar la calidad y continuidad de los procesos deportivos, COMFACAUCA implementa las siguientes acciones:*
 - *Planeación técnica de los programas con lineamientos metodológicos definidos por disciplina en procesos de capacitación de acuerdo al programa desarrollado por la Caja.*
 - *Seguimiento periódico al desarrollo de los cursos por parte del área de deportes.*
 - *Reasignación técnica del personal cuando se presentan cambios, garantizando perfiles idóneos.*
 - *Ajustes operativos que permitan la continuidad del proceso formativo cumpliendo con los criterios de selección anteriormente expuestos.*
- *Como parte del compromiso de mejoramiento continuo, la Caja ha previsto las siguientes acciones orientadas a fortalecer la percepción del servicio por parte de los usuarios:*
 - *Optimizar los canales de comunicación directa con padres de familia y usuarios por medio links autorizados por el área de deportes.*
 - *Actualmente nos encontramos desarrollando herramientas de control y trazabilidad del servicio deportivo, que permitan una mejor gestión de la información y la atención de los usuarios. (...)*

3. CONCLUSIÓN

Con ocasión de la petición anónima recibida, en la cual se expresan inconformidades por los cambios de monitores en los cursos deportivos de la Caja de Compensación Familiar del Cauca – COMFACAUCA, esta Superintendencia revisó la comunicación remitida por la entidad vigilada.

De acuerdo con lo informado por COMFACAUCA, sus programas deportivos se orientan al bienestar integral de los afiliados y sus familias, garantizando condiciones de calidad, pertinencia técnica y continuidad pedagógica. Los cambios de personal obedecen a situaciones propias de la operación del servicio y a decisiones administrativas, sin que ello implique afectación deliberada a los procesos formativos ni desconocimiento de los aportes realizados por empleadores y trabajadores. La Corporación explicó que la selección y asignación de contratistas se realiza bajo lineamientos institucionales

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

definidos, que contemplan criterios de formación académica, certificaciones vigentes, experiencia comprobada y cumplimiento del objeto contractual, entre otros.

Asimismo, la Caja señaló que ha dispuesto mecanismos de comunicación y participación con los usuarios, tales como grupos de WhatsApp autorizados y el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), los cuales permiten canalizar inquietudes y recibir retroalimentación permanente. Adicionalmente, se implementan acciones de planeación técnica, seguimiento periódico y reasignación de personal con perfiles idóneos, junto con estrategias de mejoramiento continuo para optimizar la percepción del servicio.

En este contexto, la Superintendencia recuerda que, conforme a los numerales 1º y 4º del artículo 2º del Decreto 2595 de 2012, su función es ejercer la inspección, vigilancia y control sobre las Cajas de Compensación Familiar, velando por la adecuada administración de los recursos del subsidio familiar y la correcta prestación de los servicios sociales a su cargo. No obstante, la selección y contratación de personal corresponde a la autonomía administrativa de cada Caja, en el marco de sus estatutos y de la normativa laboral vigente, salvo que se evidencie una afectación directa a la prestación de los programas sociales.

En el caso objeto de análisis, la petición no aporta elementos que permitan establecer una afectación concreta al servicio social, razón por la cual esta Superintendencia se limita a dejar constancia de lo informado por la entidad vigilada, manteniendo imparcialidad y actuando dentro del marco de sus competencias legales.

Finalmente, se recuerda que los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación Familiar, de acuerdo con el artículo 54 de la Ley 21 de 1982, tienen la responsabilidad de aprobar y vigilar los programas sociales, garantizando que estos cumplan con el objeto de beneficiar a los trabajadores y sus familias.

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.

SuperSubsidio

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

Edificio World Business Port

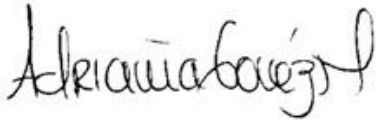
Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

Para recibir mayor 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 Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Ledys Stella Riascos Suárez – Profesional Especializada

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