

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2026-008659

Bogotá D.C., 21 de abril de 2026 14:33

Señora
MARTHA GELVEZ
Cartagena, Bolívar

REF. 1-2026-008010 EXP. 2507/2026/PQRSF
ASUNTO: Respuesta Requerimiento Servicios Sociales

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2026-008010**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA**, de acuerdo con su solicitud.

1. PETICIÓN

La peticionaria, en su comunicación, señaló lo siguiente:

"(...) De: **MARTHA GELVEZ**

En la caja de compensación Comfenalco Cartagena, se evidenciaron unas tarifas descomunales para entrar a una de las sedes.

La reclamación radica a que al iniciar el año, el costo de la entrada al jardín botánico Guillermo piñeres era de 30.000 para no afiliados y de repente la nueva tarifa es de 70.000. Es este incremento legal? Por otro lado, es un lugar que no tiene accesibilidad a discapacitados (...)" SIC.

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

"(...) En atención al requerimiento efectuado por esa Superintendencia dentro del expediente de la referencia, relacionado con la PQRSF presentada por la señora **MARTHA GELVEZ**, nos permitimos brindar una respuesta clara y de fondo en los siguientes términos:

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

Una vez analizado los argumentos expresados por el querellante procedemos a DAR del caso que nos ocupa así:

En atención a la variación en la tarifa de ingreso al Jardín Botánico Guillermo Piñeres, es importante precisar que los ajustes tarifarios responden a la actualización periódica de la estructura de costos del servicio, la cual incorpora factores como el incremento en costos de operación, mantenimiento de zonas ambientales protegidas, fortalecimiento de la experiencia del usuario, inversiones en infraestructura, condiciones del mercado así como gastos asociados al cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad ambiental, cumplimiento de la función social de la entidad, sin que ello implique una actuación arbitraria, sino una decisión sustentada en criterios técnicos, financieros y legales, orientada a garantizar la continuidad y calidad del servicio, con el fin de garantizar la sostenibilidad del mismo en el tiempo, evitando su deterioro o desfinanciamiento. el ejercicio legítimo de sus competencias legales y reglamentarias.

Es importante precisar que la tarifa mencionada por la querellante corresponde a la categoría D, la cual conforme al sistema de compensación que rige a las Cajas, es afiliado no objeto de subsidio, por lo cual la tarifa refleja en mayor proporción el costo real del servicio, lo que se sustenta en la aplicación de esquema diferencial por categorías de afiliación (A, B y C), donde se subsidia a los trabajadores de menores ingresos (categorías A y B) es decir aquellos que devengan menos de 4 SMLMV, garantizando tarifas que faciliten el acceso efectivo a los servicios sociales, en cumplimiento de los principios de solidaridad y redistribución establecidos en la normatividad vigente.

Las decisiones tarifarias se adoptan en el marco de la autonomía administrativa de la Caja, en cumplimiento de la normatividad vigente.

En lo concerniente a las condiciones de accesibilidad es importante precisar que Caja de Compensación Familiar Comfenalco Cartagena cuenta con una Política de Accesibilidad e Inclusión, la cual establece lineamientos orientados a garantizar el acceso a los servicios en condiciones dignas, equitativas y sin barreras para todas las personas, especialmente aquellas en condición de discapacidad. En el marco de dicha política se adelanta un proceso progresivo de fortalecimiento de medidas de accesibilidad en nuestras instalaciones propias, que incluye adecuaciones físicas, señalización, ajustes en canales de atención y protocolos de servicio, conforme a los estándares normativos aplicables y a las condiciones de nuestra infraestructura.

Ahora bien, es importante destacar que el Jardín Botánico de Cartagena es un espacio natural de conservación, ubicado en un ecosistema de bosque seco tropical, que 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

con áreas de remanente natural, senderos ecológicos y colecciones vivas de flora y fauna.

Estas condiciones, junto con su enfoque en la preservación ambiental, la investigación científica y la protección de especies, limitan la posibilidad de realizar intervenciones de infraestructura que alteren el entorno, especialmente aquellas que impliquen modificaciones en senderos, suelos o hábitats naturales, sin embargo, tal como se expresó en líneas arriba está trabajando para avanzar hacia entornos cada vez más incluyentes y continuaremos trabajando, dentro de nuestras competencias, para mejorar la experiencia de todos nuestros usuarios

Con la presente damos respuesta de fondo a su petición en los términos de ley;

Cualquier duda o inquietud adicional con gusto será atendida. (...)”SIC.

3. 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 instruir las sobre el cumplimiento adecuado de las normas legales vigentes, aplicando criterios técnicos y jurídicos.

Una vez revisada la comunicación emitida por la actuación de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco - Andi COMFENALCO CARTAGENA, se constató que responde a su petición respecto a Servicios Sociales (Costos de ingreso y accesibilidad a las instalaciones) de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

La caja refiere que, se debe manifestar a la peticionaria lo siguiente:

En atención a la variación en la tarifa de ingreso al Jardín Botánico Guillermo Piñeres, es importante precisar que los ajustes tarifarios responden a la actualización periódica de la estructura de costos del servicio, la cual incorpora factores como el incremento en costos de operación, mantenimiento de zonas ambientales protegidas, fortalecimiento de la experiencia del usuario, inversiones en infraestructura, condiciones del mercado

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

Identificador: MAM16PGB NSe7 /POS_yrT_1HNp lb8=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

Documento firmado digitalmente

así como gastos asociados al cumplimiento de estándares de calidad y sostenibilidad ambiental, cumplimiento de la función social de la entidad.

Respecto a la tarifa mencionada por la peticionante es importante mencionar que corresponde a la categoría D. Según el sistema de compensación que rige a las Cajas, esta categoría agrupa a los afiliados que no son objeto de subsidio; por ello, el valor cobrado refleja de manera más directa el costo real del servicio.

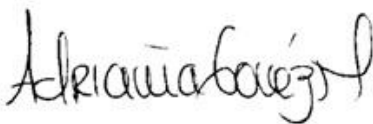
De igual manera, es importante destacar que el Jardín Botánico de Cartagena es un espacio de conservación ubicado en un ecosistema de bosque seco tropical, el cual cuenta con áreas de remanente natural, senderos ecológicos y colecciones vivas de flora y fauna.

Dada su naturaleza como área de preservación ambiental, investigación científica y refugio de especies, el Jardín Botánico presenta restricciones técnicas para ejecutar intervenciones de infraestructura que alteren el entorno, especialmente en senderos, suelos o hábitats naturales. No obstante, y en línea con lo expuesto anteriormente, la caja refiere que mantiene su compromiso de avanzar hacia entornos más incluyentes, gestionando mejoras en la experiencia de todos sus usuarios dentro del marco de sus competencias.

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 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

Anexo:1
Proyectó: Verónica Cuevas Ordóñez
Revisó: Martha Mercedes Vásquez Miranda
Aprobó: Adriana Ximena Gómez Murillo

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