



CIRCULAR EXTERNA

Código: FO-GDT-CORE-008 Versión: 1

Circular Externa No: **0007**

Dependencia: 0000
Destino: CONSEJOS DIRECTIVOS, DIRECTORES ADMINISTRATIVOS Y REVISORES FISCALES DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR
De: SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR
Asunto: CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES Y DE ATENCIÓN AL USUARIO
Fecha: 30/04/2014

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 3º del Decreto Ley 2150 del 30 de diciembre de 1992, concordante con el numeral 1º del artículo 24 de la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, a la Superintendencia del Subsidio Familiar le compete la vigilancia e inspección de las siguientes instituciones:

- “1. Las Cajas de Compensación Familiar;
2. Las demás entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio;
3. Las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del subsidio familiar.”

Dentro de los objetivos asignados por el Legislador a este Organismo de Control y Vigilancia, a la luz de lo dispuesto en el artículo 2º del citado Decreto Ley 2150 de 1992, se encuentra el de:

- “1. Ejercer la inspección y vigilancia de las entidades encargadas de recaudar los aportes y pagar las asignaciones del subsidio familiar, con el propósito de que su constitución y funcionamiento se ajusten a la ley y a sus estatutos internos.”

Dicha disposición es concordante igualmente con lo dispuesto en el artículo 7º, numeral 4º del Decreto Ley 2150 y con el numeral 4º del artículo 24 de la Ley 789 de 2002, al señalar dentro de las funciones del Superintendente del Subsidio Familiar la de:

- “4. Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto a 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.”

No obstante que el tema de la afiliación y desafiliación se encuentra debidamente regulado por las normas que rigen el Sistema del Subsidio Familiar, son reiterativas las quejas ante este Organismo de Control y Vigilancia sobre la no expedición dentro del término legal de los Certificados de Paz y Salvo por parte de algunas Cajas de Compensación Familiar, a las empresas que voluntariamente han solicitado su desafiliación y su consecuente afiliación a otra Caja de Compensación Familiar, sin el cumplimiento de este requisito legal, cuyo argumento en términos generales para negar dicha expedición es el que la empresa no se encuentra a paz y salvo por cuanto revisadas las bases de datos se evidencia que adeuda aportes de tres (3), cinco (5) o más años por este concepto.

Esta situación permite evidenciar, que las Cajas de Compensación Familiar no están ejerciendo un adecuado y juicioso control sobre el pago de aportes de los empleadores al Sistema del Subsidio Familiar,

como tampoco están dando cumplimiento a los ordenamientos legales que regulan la suspensión y expulsión de las empresas, los cuales determinan en forma expresa **que la calidad de miembro o afiliado de la respectiva Caja se suspende por mora en el pago de los aportes y se pierde en virtud de la resolución dictada por el Consejo Directivo de la misma, por causa grave, se entiende como tal**, entre otras, el suministro de datos falsos por parte del empleador a la respectiva Caja, la violación de las normas sobre salarios mínimos, y la **reincidencia en la mora del pago de los aportes**.

Situaciones que solamente viene a evidenciar la Caja de Compensación Familiar, cuando el empleador toma la decisión de desafiliarse y en consecuencia le solicita la expedición del respectivo paz y salvo, el cual no le es expedido bajo el argumento de la mora en el pago de aportes de vigencias anteriores, lo cual es cuestionable y reprochable desde todo punto de vista, pues no se concibe que la verificación del pago de aportes de años anteriores se efectúe sólo en el momento de la solicitud de retiro, como en la práctica está ocurriendo, sino que dicha verificación debe ser oportuna y no tomar por sorpresa a las empresas cuando precisamente han tomado la decisión del cambio de Caja de Compensación Familiar, haciendo uso de la facultad legal que les asiste de escoger libremente la Corporación a la cual desean afiliar a sus trabajadores, para efectos del reconocimiento y pago de la Prestación Social Subsidio Familiar.

Por lo anterior, esta Entidad de Control y Vigilancia, les reitera a las Cajas de Compensación Familiar dar estricto cumplimiento a los ordenamientos legales que regulan la afiliación y desafiliación de los empleadores al Sistema del Subsidio Familiar y específicamente lo relacionado con el cumplimiento de los términos legales para la expedición del Certificado de paz y salvo válido para afiliación a otra Caja de Compensación Familiar.

Igualmente y frente al pago de aportes, les asiste el deber de hacer las verificaciones mensuales, pues como quiera que el pago del aporte se causa mes a mes, pueden oportunamente verificar los pagos correspondientes, además de dar cumplimiento a las normas que regulan los procesos de suspensión y expulsión de empresas por mora en el pago de aportes, evitando cobros de vigencias anteriores solamente al momento del retiro del afiliado, demorando su traslado injustificadamente.

Igualmente, de las numerosas quejas que la Oficina de Protección al Usuario ha recibido, se pueden establecer las siguientes recomendaciones, de obligatorio cumplimiento para las Cajas de Compensación, en sus relaciones con la población de trabajadores afiliados:

1. Las Cajas de Compensación deberán propender por ofrecer a sus trabajadores afiliados un trato digno, con honestidad, respeto y amabilidad, sin discriminación de carácter social, racial, económico, ideológico o sexual, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
2. A considerar el ofrecimiento de un trato preferencial si se trata de adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas acompañadas de infantes.
3. A otorgar igualdad de oportunidades para utilizar los servicios requeridos, con tarifas diferenciales, acordes con la categoría del afiliado, especialmente a los trabajadores de menores ingresos.
4. A otorgar la tarjeta, el carné o el documento, que le identifique como afiliado y ampliar su vigencia hasta un año después de su desvinculación, para utilizar los servicios de capacitación, educación, recreación y turismo siempre y cuando no se afilie a otra Caja de Compensación Familiar, este carné deberá ser entregado al trabajador afiliado en un plazo perentorio, **NO MAYOR DE 8 DIAS**.
5. A otorgar un servicio integral, con estándares de seguridad y calidad, dentro de los tiempos y condiciones establecidos, accediendo a una infraestructura digna y adecuada, que proteja su vida, salud y seguridad durante la prestación del servicio.
6. A acceder libremente a una oferta de productos y servicios de variada presentación, precio y calidad, que satisfagan sus necesidades.
7. A otorgar información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y

servicios a los que pueden acceder, él como usuario y su familia.

8. A publicar estratégicamente y con suficiente despliegue, la información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
9. A informar oportunamente, el procedimiento para afiliarse a su grupo familiar básico (cónyuge, hijos propios o adoptivos hasta los 18 años, padres mayores de 60 años que no reciban renta, pensión, ni salario, hijastros que se encuentren bajo la dependencia económica, hermanos huérfanos de padre y madre también hasta los 18 años).
10. A procurar el acceso al subsidio monetario, especialmente en aquellos casos en los cuales la Caja de Compensación ha reconocido el derecho y ha girado el cheque por Subsidio Monetario, y por algunas circunstancias el trabajador no se presenta a reclamarlo.
11. A otorgar doble cuota en caso de tener hijos hermanos huérfanos de padres o padres a cargo discapacitados.
12. A otorgar el subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, así, como tienen derecho las personas a cargo, en caso de fallecimiento del trabajador.
13. A otorgar el subsidio de vivienda, previo cumplimiento de los requisitos de ley para su asignación.
14. A otorgar el subsidio al desempleo siempre que haya estado afiliado a la Caja de Compensación un año dentro de los tres últimos, si es con vinculación anterior al sistema del subsidio familiar o demuestre afiliación anterior a EPS en algún momento; si es sin vinculación anterior al sistema del subsidio familiar, siempre que cumpla con los demás requisitos de ley para su asignación, dentro de un esquema de total transparencia.
15. A responder las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y a obtener respuesta coherente y oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio, presentadas por los trabajadores o los Representantes de la Empresa afiliada.
16. A administrar con responsabilidad y confidencialidad su información personal y empresarial.

Este Despacho estará atento al cumplimiento de esta Circular Externa y recibidas las denuncias que sean puestas en su conocimiento, no dudará en adelantar las investigaciones administrativas y la imposición de sanciones drásticas, dado lo reiterativo de estas situaciones y la reiterada violación de los ordenamientos legales y en especial el régimen de transparencia, si se comprueba que las Cajas de Compensación Familiar continúan inobservando, estas mínimas conductas de atención con los usuarios.

MARÍA DEL PILAR GONZÁLEZ MORENO
SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Proyecto: Alberto Mejía Gallo

Anexos: 0

Folios: 1

Por: Alberto Mejía Gallo

Consecutivo: 2014-007431

Copia interna a:

Copia Externa a:



Calle 45 A # 9-46 Fax 3487804 Bogotá D.C., Colombia
Línea Gratuita Nacional 018000910110 - en Bogotá 3487777 / PBX: 3487800.
www.ssf.gov.co - contactenos@ssf.gov.co - ssf@ssf.gov.co



