

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2020-240013

Bogotá D.C., 29 de abril de 2020 07:49

Señor(a):
Anónimo

Ref. 1-2020-007024 Exp. 2407/2020/PQRSF

Asunto: Respuesta directa al requerimiento

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2020-007024**, nos permitimos informarle que una vez iniciado el trámite a su solicitud se evidenció ante esta Oficina de Protección al Usuario lo siguiente:

1. DE LA SOLICITUD

Que para dar trámite al presente requerimiento debe tenerse en cuenta que el ciudadano fijó su petición de la siguiente manera:

“Buenas tardes señor presidente, la presente es para solicitarle de una manera muy respetuosa, amable y cordial nos ayude porque durante todo este tiempo que llevamos de cuarentena no nos ha llegado ninguna tipo de ayuda ni económica ni de alimentos, yo soy padre de familia, en mi hogar somos 4 personas un joven de 16, una niña de 13, mi mujer y yo, en estos momentos estamos quedando sin mercado, no tenemos plata para comprar, pagamos arriendo, solicite la ayuda para desempleo que usted anuncio y en la caja de compensación familiar Comfamiliar me exigieron fue unos requisitos que me parece ilógico ya que nos encontramos encerrados en nuestras viviendas, todo el comercio se encuentra cerrado y además ellos cuenta con una base de datos para verificar a las personas que están trabajando y los que estamos desempleados, por favor señor presidente colóquese la mano en corazón y ayúdenos ya que en santa rosa sur de Bolívar dónde yo vivo aún no hemos visto ninguna clase de ayuda y el señor alcalde ni siquiera se ha tomado la molestia de visitar a los barrios para ver qué necesidades tiene la comunidad. Señor presidente te ahí le envió fotos de los requisitos que están pidiendo para que los desempleados podamos acceder a las ayudas económicas que usted anuncio por televisión, esto me parece algo ilógico en vez de favorecer nos está perjudicando”.

1- DE LOS BENEFICIOS CONSAGRADOS EN EL ART. 6 DEL DECRETO 488 DE 2020:

- a) Que lo primero sea señalarle al accionante que los numerales 1 y 4 del Artículo 2 del Decreto 2595 de 2012 estableció como funciones de esta Superintendencia del Subsidio familiar, entre otras, las siguientes:

“1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con la organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar; las demás entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del subsidio familiar.

(...)

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

- b) Que el Artículo 6 del Decreto Legislativo 488 del 2020 en su párrafo establece que:

“La Superintendencia del Subsidio Familiar impartirá instrucciones inmediatas a las Cajas de Compensación Familiar para que la solicitud, aprobación y pago de este beneficio se efectúe por medios virtuales, en razón a la emergencia declarada.”

- c) Que el mismo Artículo 6 del Decreto Legislativo 488 del 27 de marzo de 2020, dispuso que los trabajadores dependientes o independientes cotizantes categoría A y B, cesantes, que hayan realizado aportes a una Caja de Compensación Familiar durante un (1) año, continuo o discontinuo, en el transcurso de los últimos cinco (5) años, recibirán, **además de los beneficios contemplados en el artículo 11 de la Ley 1636 de 2013** una transferencia económica para cubrir los gastos, de acuerdo con las necesidades y prioridades de consumo de cada beneficiario, por un valor de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, divididos en tres (3) mensualidades iguales que se pagarán mientras dure la emergencia y, en todo caso, máximo por tres meses.
- d) Que la Superintendencia del Subsidio Familiar, expidió la **Circular Externa No: 2020-00005**, mediante la cual señaló las instrucciones de medidas a implementar por parte de las Cajas de Compensación Familiar, para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 6 del Decreto Legislativo número 488 del 27 de marzo de

2020; lo cual, no es otra cosa más que el beneficio que usted está reclamando.

- e) Que las instrucciones señaladas a las Cajas de Compensación Familiar para el reconocimiento y pago del mencionado beneficio son las siguientes:

1-Las Cajas de compensación Familiar deberán, a través de sus páginas web, disponer de un aviso tipo banner, el cual aparezca de manera inmediata una vez se ingresa a la página, con la siguiente descripción: “ENTÉRESE DE COMO ACCEDER AL BENEFICIO DE PROTECCIÓN AL CESANTE POR LA EMERGENCIA DEL COVID-19”, donde una vez se dé clic deberá direccionar al link en el cual se le proporcione al público en general, de manera clara y precisa, toda la información, respecto a cómo pueden acceder al beneficio transitorio dispuesto en el artículo 6 del Decreto Legislativo 488 de 2020 (BENEFICIO POR DESEMPLEO).

2- Las Cajas de compensación Familiar, deben poner a disposición de los usuarios el formulario de solicitud del beneficio, el cual deberá estar diseñado para el diligenciamiento de manera electrónica o virtual. Para aquellos beneficiarios que no puedan diligenciar el formulario de manera electrónica o virtual, lo deberán poder descargar en formato pdf para diligenciarlo, firmarlo y remitirlo a la Caja de Compensación Familiar a través de correo electrónico, WhatsApp, mensaje de datos o canal alternativo que determine la corporación.

3- Solo de manera excepcional y para aquellos cesantes que no tengan acceso a herramientas tecnológicas, la Caja de Compensación Familiar deberá disponer de un canal bajo el cual los usuarios puedan ser direccionados a un sistema de turnos para la atención presencial que no permita la concentración de personas o aglomeraciones, sin perjuicio de lo descrito en el inciso 3 del artículo 3 Decreto 491 de 2020 (“(...) En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. (...).” Todo mecanismo alternativo que se adopte por la corporación deberá garantizar la postulación y aprobación del alivio que trata el artículo 6 del Decreto Legislativo 488 de 2020.

4- Las Cajas de Compensación Familiar deben llevar a cabo el proceso de revisión y análisis de las respectivas solicitudes de beneficio, teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el artículo sexto del Decreto Legislativo 488 del 27 de marzo de 2020.

Estos son:

- 1. Ser trabajador dependiente o independiente.*
- 2. Cotizante de categoría A o B.*
- 3. Cesante.*
- 4. Que haya realizado aportes a una Caja de Compensación Familiar*

durante un (1) año continuo o discontinuo en el transcurso de los últimos cinco (5) años.

5. No haber solicitado los beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante en los últimos 3 años. (Ley 1636 de 2013).

Verificado el cumplimiento de los anteriores requisitos la corporación deberá proceder a la aprobación de la solicitud.

Las Cajas de Compensación Familiar no podrán adicionar requisitos o condiciones a las solicitudes elevadas, distintos a los exigidos en el artículo sexto del Decreto Legislativo 488 del 27 de marzo de 2020.

5- Una vez aprobado el beneficio las Cajas de compensación Familiar, realizarán la transferencia económica al cesante por canales electrónicos, virtuales, mensajería de datos o aquel mecanismo más expedito existente en el área, en cumplimiento a las razones que dieron origen a la emergencia declarada. El beneficio se entregará por un valor de dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes, divididos en tres (3) mensualidades iguales que se pagarán mientras dure la emergencia y, en todo caso, máximo por tres (3) meses o, hasta donde permita la disponibilidad del recurso.

6- Las Cajas de Compensación Familiar deben informarle por el conducto más expedito al beneficiario, la aprobación, así como los canales electrónicos o medios virtuales por los cuales se podrá llevar a cabo la transferencia económica. La corporación deberá poner a disposición varios canales para que el beneficiario pueda elegir entre estos, por ejemplo, transferencia a cuenta corriente o de ahorros, giros a través de plataformas de pagos especializados en recaudos, pagos y giros a nivel nacional o cualquier otro medio que facilite al cesante acceder y disponer de manera ágil al recurso económico.

- f) Que las instrucciones señaladas en la Resolución 853 de 2020 a las Cajas de Compensación Familiar son:

“Artículo 5. Requisitos para acceder al beneficio económico. Los cesantes que se postulen para acceder al beneficio de que trata el artículo 6 del Decreto Legislativo 488 del 27 de marzo de 2020, deberán acreditar la siguiente documentación ante la última Caja de Compensación Familiar en la que estuvo afiliado:

1. Certificación sobre terminación del contrato de trabajo en caso de trabajadores dependientes o cese de ingresos en caso de independientes en los términos de la Ley 1636 de 2013 y el artículo 2.2.6.1.3.1 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015.

2. Diligenciar de manera electrónica el Formulario Único de Postulación al Mecanismo de Protección al Cesante. Para aquellos beneficiarios que no puedan diligenciar el formulario de manera electrónica, lo podrán descargar

en la página web de la respectiva Caja de Compensación para diligenciarlo, firmarlo y remitirlo a la Caja de Compensación Familiar respectiva, conforme se indica en el numeral 4.2 de la Circular Externa 2020-00005 de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Parágrafo 1. Para la acreditación del tiempo de aportes y la categoría del postulante previsto en el artículo 6o del Decreto Legislativo 488 de 2020, la Caja de Compensación Familiar validará este requisito contra sus bases de datos. En el evento en que existan aportes realizados a una caja de Compensación diferente, se realizará la validación respectiva entre las Cajas. La Caja de Compensación Familiar requerida deberá contestar en un término hasta de tres (3) días hábiles. Este término no suspenderá el plazo para decidir acerca del reconocimiento o no del beneficio previsto en el artículo 6o de la Presente Resolución.

Parágrafo 2. Para el pago de la cuota monetaria del Sistema de Subsidio Familiar, por el tiempo que dure la emergencia, el cesante beneficiario no requerirá aportar los certificados de estudio.

Artículo 6. Mecanismos idóneos para la solicitud y radicación del beneficio. Cada Caja de Compensación Familiar se encargará de adoptar los mecanismos necesarios con el fin de facilitar a los usuarios la recepción y radicación de los documentos previstos en la presente Resolución. Y en todo caso deberán implementar mecanismos virtuales y asesoría telefónica que deberán ser informados a la ciudadanía de manera oportuna.”

2- CONCLUSIÓN

Teniendo en cuenta todo lo anterior podemos concluir que el procedimiento que debe surtirse a fin de obtener los beneficios que contempla el Artículo 6 del Decreto Legislativo 488 de 2020, debe adelantarse directamente ante las mismas Cajas de Compensación Familiar, las cuales tras verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el decreto habrán de informar por el medio más expedito al beneficiario sobre su aprobación y de la forma mediante la cual se llevará a cabo la transferencia económica.

De la misma manera debe señalársele que la Superintendencia del Subsidio Familiar no reconoce tales beneficios, sus funciones se circunscriben a las propias de inspección, control y vigilancia de las entidades que tienen bajo su competencia el pago del subsidio familiar; resaltando, una vez más, que las diligencias para el reconocimiento de las prestaciones del subsidio familiar deben adelantarse siempre en primera medida ante la última Caja de Compensación Familiar en la que estuvo afiliado el trabajador, dejando a esta entidad gubernamental la función de inspeccionar y controlar que todas las actuaciones que adelantan las vigiladas se sometan a la ley y al respeto absoluto de los derechos de los afiliados al sistema del subsidio familiar.

De esta manera damos por atendida su solicitud, si considera que esta no es exacta o que es evasiva, o si requiere ampliación en la misma y así usted lo dispone, sírvase

formularnos nueva petición indicando con toda precisión las pretensiones que merezcan nuevo pronunciamiento por parte de esta oficina.

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,

Ana María Gáfaró Martínez
Jefe de Oficina de Protección al Usuario (E)

Proyectó: Alex Fernando Morales Vargas



Identificador: 2Rri aMGx OYsm G0HY coRW I7Yd oZc=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>