

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2020-241246

Bogotá D.C., 7 de mayo de 2020 09:26

Señora:  
**LORENA PERLAZA**  
Cali Valle del cauca

**Ref. 1-2020-007868 Exp. 3447/2020/PQRSF**

**Asunto:** Respuesta Directa al peticionario

Mediante la presente nos permitimos informarle que esta Superintendencia recibió PQRSF radicada por usted ante la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA** bajo el **Número de radicación: 2020074458-001-000**, el cual en virtud al factor competencia la remitió a esta entidad a fin de darle el trámite correspondiente de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. No. 1-2020-007868**, nos permitimos informarle que una vez iniciado el trámite a su solicitud se evidenció ante esta Oficina de Protección al Usuario que la misma fue establecida por usted de la siguiente manera:

## 1. DE LA SOLICITUD

*“Referente al tema de auxilio monetario por emergencia del coronavirus, quisiera solicitar su ayuda en referencia a este auxilio COMFANDI.*

*En estos momentos estoy afiliado a un programa de emprendimiento en COMFANDI desde el mes de Enero y empecé a recibir el auxilio por salud y pensión en febrero, pero nunca he recibido el auxilio monetario; esto debido a que el gobierno en el mes de Octubre 2019 cancelo este auxilio monetario, mi pregunta es si estoy ya afiliada como desempleada al programa de COMFANDI me parece ilógico que ellos afirmen que los que ya están en el programa de la caja NO TIENEN DERECHO A DICHO AUX MONETARIO , SABENDO QUE NUNC ALO HEMOS RECIBIDO y en estos momento nos encontramos desempleados y con nuestro emprendimiento en pausa por esta PANDEMIA. Agradezco su atención y colaboración en referencia a este tema. Bendiciones. LORENA PERLAZA”.*

## 2. ESTABLECIMIENTO OFICIOSO DE LO PRETENDIDO

Revelado el objeto de la solicitud, esta oficina de protección al usuario, de manera oficiosa estableció que: **(1)** al accionante se le debe aclarar, y orientar, bajo qué condiciones se puede acceder al subsidio familiar establecido en el Art. 6 del Decreto 488 de 2020, y **(2)** aclarársele respecto la improcedencia del beneficio si ya le fue reconocido el subsidio de mecanismo de protección al cesante establecido en la Ley 1636 de 2013 en los últimos tres años.

## 3. DE LOS BENEFICIOS CONSAGRADOS EN EL ART. 6 DEL DECRETO 488 DE 2020, y DE LA RESOLUCIÓN 853 DE 2020

1. 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 recaudadores 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.”*

2. 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.”*

3. 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.

4. 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.
5. 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.

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.**

6. 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.”

7. Que la Resolución 853 del 30 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio del trabajo, estableció en su Artículo 4 que quienes a la fecha de expedición de tal resolución se hayan presentado para percibir los beneficios de protección al cesante en los términos de la Ley 1636 de 2013, y se encuentren en espera de decisión definitiva por parte de la CCF, podrán acceder a las prestaciones previstas en el Art. 6 del decreto 488 de 2020; de la misma manera, respecto las personas que estén recibiendo por parte de la CCF los beneficios de protección al cesante continuaran recibiendo las prestaciones previstas en la Ley 1636 de 2013<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>**Artículo 3°. Campo de aplicación.** Todos los trabajadores del sector público y privado, dependientes o independientes, que realicen aportes a las Cajas de Compensación Familiar, por lo menos por un año continuo o discontinuo en los últimos tres (3) años si se es dependiente, y por lo menos dos años continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años si se es independiente, accederán al

8. Que adicionalmente el Artículo 13 de la ley mencionada 1636 establece en su parágrafo 1 la prohibición de devengar tal beneficio a quienes hayan percibido los mismos durante seis meses, bien sea de manera continua o discontinua, durante los últimos tres años<sup>2</sup>.
4. **REFERENTE A LA INCOMPATIBILIDAD DEL BENEFICIO SI YA SE LE ESTÁ RECONOCIENDO EL SUBSIDIO DE PROTECCIÓN AL CESANTE EN LOS TÉRMINOS DE LA LEY 1636 DE 2013, O SI ÉSTE YA FUE PERCIBIDO EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS.**

Establece el Parágrafo del Artículo 4 de la Resolución 853 de 2020, expedida por el Ministerio del Trabajo, que quienes al momento de expedición del Decreto Legislativo 488 de 2020 ya estén recibiendo las prestaciones de que trata el sistema de protección al cesante establecido en la Ley 1636 de 2013 continuaran recibéndolo de esa manera; en otras palabras, no recibirán los nuevos beneficios toda vez que ya se les están reconociendo los beneficios establecidos en la Ley 1636 de 2013; en ese sentido son incompatibles ambas prestaciones; en el mismo modo quienes hayan disfrutado en los últimos tres (3) años las prestaciones del mecanismo de protección al cesante establecidas en la Ley 1636 de 2013, de forma continua o discontinua, y total o parcialmente<sup>3</sup>.

## 5. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta todo lo anterior podemos concluirle que:

- Únicamente los trabajadores, bien sean dependientes o independientes, que estén cesantes y que hayan estado afiliados a alguna Caja de Compensación Familiar en categoría A o B, podrán postularse para el subsidio de emergencia económica social y ecológica de protección al cesante declarado por el gobierno nacional mientras dicho estado de emergencia permanezca.
- El subsidio de protección al cesante declarado en virtud de la emergencia económica, social y ecológica, únicamente ampara a las personas cesantes, como quedo dicho arriba, pero además que no perciban ningún tipo de pensión ni renta.
- Quien pretenda beneficiarse de dicho subsidio deberá acreditar ante la última Caja de Compensación Familiar a la que estuvo afiliado la certificación sobre terminación

---

Mecanismo de Protección al Cesante, sin importar la forma de su vinculación laboral, y de conformidad con lo establecido por la reglamentación que determine el Gobierno Nacional. (Ley 1636 de 2013)

<sup>2</sup>Parágrafo 1°. No podrán recibir beneficios con cargo al Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante los trabajadores cesantes que, habiendo terminado una relación laboral, mantengan otra(s) vigente(s) o haya(n) percibido beneficios del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante, durante seis (6) meses continuos o discontinuos en los últimos tres años. (Artículo 13, Ley 1636 de 2013)

<sup>3</sup> Ibídem.

del contrato de trabajo si fuere un trabajador dependiente, o la de cese de los ingresos para los trabajadores independientes.

- El aspirante deberá diligenciar de manera electrónica el formulario único de postulación al mecanismo de protección al cesante; quienes no puedan hacerlo de manera electrónica se podrá descargar de la página web de la correspondiente Caja de Compensación Familiar para ser diligenciado, formado y remitido a la correspondiente Caja.
- La Caja de Compensación Familiar será la encargada de validar el tiempo e aportes y la categoría del postulante, para lo cual lo confrontará con sus bases de datos. Si eventualmente hubieren aportes efectuados en otra Caja de Compensación la requerirá para que esa Caja certifique el tiempo aportado, donde cuya respuesta no podrá tardarse más de tres (3) días hábiles, tiempo el cual no suspende el plazo para efectuar el reconocimiento del beneficio.
- Los beneficios otorgados por las CCF en virtud del Artículo 6 del Decreto Legislativo 488 de 2020 están supeditados a la condición de que quien lo solicita debió haber estado afiliado a una CCF por el término de un año dentro de los últimos 5 años para el beneficio que reclama, tal y como se le expuso en el numeral 4, literal e), Punto de 3 de la presente respuesta; en el mismo sentido en el literal f) del mismo punto de respuesta 3, se le indicaron las instrucciones que al respecto fijó la Resolución 853 de 2020 a las Cajas de Compensación Familiar, respecto los requisitos para acceder al beneficio económico.
- Debe hacerse especial énfasis al literal e) del punto 3 de esta respuesta, en el sentido de que en las páginas web de las diferentes Cajas de Compensación Familiar debe aparecer un aviso tipo banner con la siguiente descripción: "ENTÉRESE DE COMO ACCEDER AL BENEFICIO DE PROTECCIÓN AL CESANTE POR LA EMERGENCIA DEL COVID-19"; en ese aviso, una vez usted dé clic, esté la direcciona al link en el cual se le brinda toda la información, de manera clara y precisa, respecto a cómo puede acceder al beneficio transitorio por desempleo, dispuesto en el artículo 6 del Decreto Legislativo 488 de 2020.

Por último 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 establecidas en el el Decreto Legislativo 488 de 2020, o en la Ley 1636 de 2013, deben adelantarse siempre en primera medida ante la Caja de Compensación Familiar y por los canales dispuestos para tal fin, guardando siempre el aislamiento como medida para enfrentar la pandemia; 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: León Ramiro Castro Robles.