

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2022-170094

Bogotá D.C., 13 de diciembre de 2022 08:40

Señor(a):
ANÓNIMO
Santiago de Cali, Valle del cauca

Ref. 1-2022-027138 Exp. 6427/2022/PQRSF

ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

DECISIÓN DEFINITIVA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: La Caja de Compensación Familiar concluye que su actuar y la prestación del programa Creactivate 4.0. se ajusta a los lineamientos legales que regulan el Mecanismo de Protección al Cesante.

Me permito informar que, la Oficina de Protección al Usuario de esta Superintendencia requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMFANDI**, de acuerdo a su comunicación radicada en esta entidad bajo el número **No. 1-2022-027138**.

La petición señala textualmente:

1. PETICIÓN

"(...) Cordial saludo. Quiero presentar mi queja respecto a las capacitaciones que se ofrecen por medio del Fosfec en la caja de compensación familiar Comfandi, puntualmente en la que tiene que ver con Emprendimiento ya que esta caja viene ofreciendo su programa Creactivate 4.0 dentro del portafolio de capacitaciones a cesantes pero es un programa cuyo único interés es levantar evidencias (en algunos casos falsas) para tener soporte de avance de los cesantes del 20% en la capacitación y poder cobrarlos al fondo, después de ese supuesto cumplimiento del 20% es completamente desatendido el emprendedor o la persona que se está capacitando y eso en los casos en que realmente fue contactado porque muchas veces se cobra a nombre de la persona ". (SIC)

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

La caja de compensación dio respuesta a su comunicación, en la cual se destaca lo siguiente:

"...Teniendo en cuenta todos los argumentos esgrimidos a lo largo de este escrito y en aras de lograr dar una respuesta de fondo al quejoso anónimo, tenemos que el programa de Emprendimiento Creactivate 4.0 que ofrece esta Corporación desde hace más de ocho (8) años, busca formar a las personas cesantes en competencias empresariales para el emprendimiento y la innovación de conformidad con la Ley 1636 de 2013 y la Resolución 5984 de 2014.

En el último año, más de cuatro mil (4.000) personas han logrado movilizar sus competencias de personalidad y habilidad emprendedora según lo evidencia la medición realizada con la metodología del Instituto de Liderazgo Eckerd College de Estados Unidos, acogida como el marco referencial de medición de efectividad de nuestro programa (ver prueba). Por consiguiente, la aseveración realizada por el denunciante que "es un programa cuyo único interés, después de ese supuesto cumplimiento del 20% es completamente desatendido el emprendedor o la persona que se está capacitando" no goza de ningún tipo de sustento o validez, pues tenemos que ni siquiera se aportan pruebas o anexos con la queja presentada, es más se omite individualizar los supuestos casos de desatención por parte de esta corporación.

Particularmente y ante la grave denuncia de que COMFANDI "levanta evidencias (en algunos casos falsas) para tener soporte de avance de los cesantes del 20% en la capacitación y poder cobrarlos al Fondo", resulta importante precisar que el proceso de formación integra diferentes controles sistematizados y diferentes responsables con el fin de garantizar la trazabilidad y transparencia en los procesos los cuales son: registro del usuario, capacitación sincrónica y asincrónica, registro de asistencia del estudiante, almacenamiento de retos y de contenidos audiovisuales por los estudiantes y orientadores. Todo lo anterior esta soportado en una plataforma tecnológica en ambiente web denominada CREA que maneja los diferentes niveles de autorización a los responsables de los procesos y genera informes para cualquier auditoría posible.

Ahora bien, tenemos que la más reciente auditoría realizada a este proceso se llevó a cabo durante el tercer trimestre del

2021 recibiendo dos observaciones ya implementadas. Adicionalmente la Revisoría Fiscal de la Caja solicita de manera periódica las evidencias de capacitación de los participantes para la realización de los controles internos forma aleatoria.

Por lo anterior, podemos concluir que la queja anónima presentada es completamente infundada y carente de pruebas que permitan entrar a cuestionar la integridad de los servicios prestados por COMFANDI, pues salta a la vista como el quejoso no presenta ni individualiza de forma precisa las supuestas irregularidades presentadas.

En los anteriores términos, esperamos haber dado respuesta completa al requerimiento del asunto". (SIC)

3. CONCLUSIÓN

Que de conformidad con lo señalado en los numerales 1° y 4° del artículo 2° del Decreto 2595 de 2012, son funciones de la 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. (...)"

En este sentido, es viable indicar que la competencia de la cual estamos investidos es la de ejercer la inspección y vigilancia sobre 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.

Ahora bien, la comunicación emitida por la Caja de Compensación Familiar, responde a su petición respecto del Mecanismo de Protección al Cesante, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Finalmente, es necesario señalar que puede recibir información adicional puede comunicarse con el centro de atención telefónica en Bogotá, al número 3487777 y en el territorio nacional a la línea gratuita 018000 – 910110, de lunes a viernes de las 7:00 am a las 4:00 pm o consultar a través del siguiente enlace <https://www.ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atenci%C3%B3n> los canales de atención dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Cordialmente,



NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Juan Diego González Pimentel
Anexos: 2

Identificador: 1sEO hgD3 e15U Wfb/ aX60 PXe9 s6Q=
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

Santiago de Cali, 29 de noviembre de 2022

Doctora
NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA
Jefe de Oficina de Protección al Usuario
Superintendencia Del Subsidio Familiar
Carrera 69 # 25B 44
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a Requerimiento.

Referencia: 1-2022-027138

Exp. 6427/2022/PQRSF

Respetada Doctora Garnica, reciba un cordial saludo:

En representación de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI**, por medio del presente escrito y encontrándonos dentro del término otorgado para tal efecto, procedemos a contestar el requerimiento realizado por ese Despacho mediante el oficio número **2-2022-168844** de fecha veinticuatro (24) de noviembre de 2022, dentro del asunto de la referencia, para lo cual realizamos las siguientes manifestaciones:

El peticionario que desea reservar su identidad presentó una PQRS respecto de la Caja, en la cual, manifiesta:

"(...) Cordial saludo. Quiero presentar mi queja respecto a las capacitaciones que se ofrecen por medio del Fosfec en la caja de compensación familiar Comfandi, puntualmente en la que tiene que ver con Emprendimiento ya que esta caja viene ofreciendo su programa Creactivate 4.0 dentro del portafolio de capacitaciones a cesantes pero es un programa cuyo único interés es levantar evidencias (en algunos casos falsas) para tener soporte de avance de los cesantes del 20% en la capacitación y poder cobrarlos al fondo, después de ese supuesto cumplimiento del 20% es completamente desatendido el emprendedor o la persona que se está capacitando y eso en los casos en que realmente fue contactado porque muchas veces se cobra a nombre de la persona (...)".

Con el fin de dar respuesta a la solicitud del peticionario y al requerimiento del asunto, tenemos que una vez revisado nuestro sistema de información, encontramos lo siguiente:

FUNDAMENTOS NORMATIVOS DEL FOSFEC

Tenemos que el MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE fue creado por medio de la Ley 1636 de 2013, el cual tiene como finalidad la articulación y ejecución de un sistema integral de políticas activas y pasivas de mitigación de los efectos del desempleo que enfrentan los trabajadores, facilitando la reinserción de la población cesante en el mercado laboral.

La prenombrada norma en su Artículo 2 contempla por qué estará compuesto el Mecanismo de Protección al Cesante, tal norma en su tenor literal reza:

Artículo 2. Creación del Mecanismo de Protección al Cesante. Crease el Mecanismo de protección al cesante, el cual estará compuesto por:

1. El Servicio Público de Empleo, como herramienta eficiente y eficaz de búsqueda de empleo.

2. Capacitación general, en competencias básicas y en competencias laborales específicas, brindada por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), las Cajas de Compensación Familiar o las instituciones de formación para el trabajo certificadas en calidad; para efectos de garantizar, en caso de ser necesario, un reentrenamiento a la población cesante.

(...)

Negrilla y sublínea fuera del texto original.

Ahora bien, resulta oportuno traer a colación lo consagrado en el parágrafo 2 del Artículo 6 de la nombrada Ley 1636 de 2013, el cual contempla la FINANCIACIÓN DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE DEL FONDO DE SOLIDARIDAD DE FOMENTO AL EMPLEO Y PROTECCIÓN AL CESANTE (FOSFEC), veamos:

Parágrafo 2°. Las Cajas de Compensación Familiar, podrán utilizar recursos del Fosfec para financiar la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo y los procesos de capacitación para la población desempleada.

Por otro lado, resulta relevante indicar que la Resolución No. 2997 de 2021 amplía los criterios para la identificación de los rubros que corresponden a los gastos de administración y operación con cargo al Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC, tenemos que en el Artículo 3, consagra los gastos operativos del FOSFEC, contemplando los siguientes:

Artículo 3. Gastos Operativos. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.2.6.1.3.14 del Decreto 1072 de 2015, los gastos operativos el Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección a Cesante – FOSFEC, comprenden los siguientes conceptos:

(...)

2. Capacitación para la reinserción laboral y el fortalecimiento del recurso humano para la productividad, este rubro incluye todos los conceptos relacionados con la prestación directa de capacitaciones como, la organización y logística de la capacitación para la reinserción laboral y el fortalecimiento del recurso humano, docentes, matrículas, materiales de apoyo para asistir a los cursos, contratación y desarrollo de estudios o diseños curriculares que se requieran para garantizar la pertinencia de los servicios, estos rubros serán determinados a juicio de la Caja de Compensación Familiar.

3. Gestión y colocación de empleo: esta subcuenta comprende los gastos requeridos para brindar los servicios de gestión y colocación tales como:

(...)

3.3. Actividades y servicios de gestión que se consideren habilitantes para que un cesante pueda postularse a las vacantes disponibles.

3.4. Actividades y servicios para la gestión empresarial.

(....)

4. Fomento y desarrollo empresarial: comprende todos los gastos requeridos para adelantar la operación de las diferentes actividades del fomento y desarrollo empresarial, incluyendo el recurso humano necesario para brindar estos servicios.

Por la misma línea de lo expuesto anteriormente, tenemos que la Resolución No.1484 de 2014 en su Artículo 3 también regula el tema de los gastos operativos, indicando que estos se encuentran comprendidos por la CAPITACIÓN PARA LA REINSERCIÓN LABORAL, la norma dice:

Con los recursos de esta subcuenta se deben financiar los programas de capacitaciones para la población desempleada de acuerdo con la ruta de empleabilidad definida por cada Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. Este rubro incluye todos los conceptos relacionados con la prestación directa de las capacitaciones (docentes, matrículas, materiales, y los de apoyo para asistir a los cursos, a juicio de la Caja de Compensación).

Ahora bien, siguiendo con el marco normativo que permite a las Cajas de Compensación adelantar programas de capacitaciones para la inserción y reinserción laboral en el Marco del Mecanismo de Protección al Cesante, es completamente necesario en este punto hacer alusión a la Resolución No. 5984 de 2014, la cual da los lineamientos para ofertar dichos programas, indicando la población beneficiaria, tipos de formación, certificaciones, entre otros.

Al analizar las disposiciones allí consagradas a la luz de nuestra ruta universal de empleo y de emprendimiento, tenemos que **la misma va dirigida a la población determinada en la normatividad vigente, no reemplaza las actividades de orientación ocupaciones del servicio público de empleo que presta COMFANDI y además se encuentra debidamente enmarcada en los GASTOS OPERATIVOS que pueden ser cargados a los recursos del FOSFEC de acuerdo a la normatividad ampliamente citada en líneas anteriores.**

Por otro lado, es preciso indicar que la Ley 2069 de 2020 que tiene como finalidad impulsar el emprendimiento en Colombia en su articulado faculta a las Cajas de Compensación Familiar, para que con cargo a los recursos del FOSFEC, lleve a cabo programas de capacitación y fortalecimiento de sus trabajadores activos y beneficiarios, veamos:

ARTÍCULO 65. FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO PARA LA PRODUCTIVIDAD. Las Cajas de Compensación Familiar, podrán destinar recursos del Fondo de Solidaridades de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), inclusive los saldos y rendimientos para el diseño, creación y ejecución de programas de capacitación, certificación de competencias y reconocimiento de aprendizajes previos y/o fortalecimiento de habilidades y competencias dirigidos a los trabajadores activos y sus beneficiarios de las empresas y empleadores afiliados a la respectiva Caja que busquen mejorar la productividad de su recurso humano y que responda a las características productivas de sus regiones.

ARTÍCULO 66. SERVICIOS DE FOMENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL. Las Cajas de Compensación Familiar podrán destinar recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), inclusive los saldos y rendimientos o de otras fuentes de la misma Caja, para el fomento empresarial de aquellas MiPymes afiliadas a la respectiva Caja que se encuentren en proceso de consolidación a través de la prestación de servicios y ejecución de programas tendientes a incrementar la productividad laboral, como procesos de innovación y apropiación tecnológica, laboratorios, espacios de co-creación, alianzas, asistencia técnica, la implementación de procesos de articulación entre los diferentes actores públicos y privados de los ecosistemas de emprendimiento y productividad, la posibilidad de otorgar créditos y demás identificados por las Cajas de Compensación Familiar de acuerdo con las dinámicas y desarrollo de los ecosistemas de emprendimiento y desarrollo

empresarial en cada territorio, y en los términos establecidos por cada Caja y de acuerdo con la disponibilidad de recursos.

Por último, tenemos que el Decreto 689 de 2021 por medio de su Artículo 1, modifica el Artículo 2.2.6.1.3.12 del Decreto 1072 de 2015, indicando que los recursos del FOSFEC se destinaran y deberán ser contabilizados en una cuenta especial independiente y desagregada en seis (6) subcuentas, veamos:

(...)

1.2. Servicios de gestión y colocación para la inserción laboral.

1.3. Programas de capacitación para la reinserción laboral de trabajadores cesantes y fortalecimiento del recurso humano para la productividad dirigidos a los trabajadores activos y sus beneficiarios de las empresas y empleadores afiliados.

1.4. Servicios de fomento y desarrollo empresarial.

1.5. Sistema de información.

1.6. Gastos de administración.

(...)

Así mismo en la sección 8 del Decreto en mención encontramos el FORTALECIMIENTO DEL RECURSO HUMANO DE TRABAJADORES ACTIVOS Y SUS BENEFICIARIOS, Y FOMENTO EMPRESARIAL EN EL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE, indicando que los servicios de fomento y desarrollo empresarial que se ejecutarán a través de las Cajas de Compensación Familiar, quienes podrán destinar recursos del FOSFEC, inclusive los saldos y rendimiento, o de otras cuentas de la caja de compensación familiar, **para el fortalecimiento del recurso humano de trabajadores activos y sus beneficiarios de la empresas y empleadores afiliados a las respectivas Cajas de Compensación Familiar y el fomento de empresarial de aquellas mipymes afiliadas a la respectiva caja.**

Habiéndose expuesto de forma robusta en marco normativo que rige la forma en cómo deben ser utilizados los recursos del FOSFEC y al aterrizar al programa de Emprendimiento Creactídate 4.0., resulta completamente claro y sin lugar a dudas como dicho programa se encuentra debidamente enmarcado en las actividades autorizadas con dichos recursos y siendo dirigida a la población autorizada para tal efecto.

RESPUESTA DE FONDO A LA QUEJA PRESENTADA DE FORMA ANÓNIMA

Teniendo en cuenta todos los argumentos esgrimidos a lo largo de este escrito y en aras de lograr dar una respuesta de fondo al quejoso anónimo, tenemos que el programa de Emprendimiento Creactívate 4.0 que ofrece esta Corporación desde hace más de ocho (8) años, busca formar a las personas cesantes en competencias empresariales para el emprendimiento y la innovación de conformidad con la Ley 1636 de 2013 y la Resolución 5984 de 2014.

En el último año, más de cuatro mil (4.000) personas han logrado movilizar sus competencias de personalidad y habilidad emprendedora según lo evidencia la medición realizada con la metodología del Instituto de Liderazgo Eckerd College de Estados Unidos, acogida como el marco referencial de medición de efectividad de nuestro programa (ver prueba). Por consiguiente, la aseveración realizada por el denunciante que *“es un programa cuyo único interés, después de ese supuesto cumplimiento del 20% es completamente desatendido el emprendedor o la persona que se está capacitando”* no goza de ningún tipo de sustento o validez, pues tenemos que ni siquiera se aportan pruebas o anexos con la queja presentada, es más se omite individualizar los supuestos casos de desatención por parte de esta corporación.

Particularmente y ante la grave denuncia de que COMFANDI *“levanta evidencias (en algunos casos falsas) para tener soporte de avance de los cesantes del 20% en la capacitación y poder cobrarlos al Fondo”*, resulta importante precisar que el proceso de formación integra diferentes controles sistematizados y diferentes responsables con el fin de garantizar la trazabilidad y transparencia en los procesos los cuales son: registro del usuario, capacitación sincrónica y asincrónica, registro de asistencia del estudiante, almacenamiento de retos y de contenidos audiovisuales por los estudiantes y orientadores. Todo lo anterior esta soportado en una plataforma tecnológica en ambiente web denominada CREA que maneja los diferentes niveles de autorización a los responsables de los procesos y genera informes para cualquier auditoría posible.

Ahora bien, tenemos que la más reciente auditoría realizada a este proceso se llevó a cabo durante el tercer trimestre del 2021 recibiendo dos observaciones ya implementadas. Adicionalmente la Revisoría Fiscal de la Caja solicita de manera periódica las evidencias de capacitación de los participantes para la realización de los controles internos forma aleatoria.

Por lo anterior, podemos concluir que la queja anónima presentada es completamente infundada y carente de pruebas que permitan entrar a cuestionar la integridad de los servicios prestados por COMFANDI, pues salta a la vista como el quejoso no presenta ni individualiza de forma precisa las supuestas irregularidades presentadas.

En los anteriores términos, esperamos haber dado respuesta completa al requerimiento del asunto.

ANEXO

- Informe de medición de competencia de personalidad y habilidad emprendedora.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Carmen A. Lozano S." in a cursive style.

CARMEN AMELIA LOZANO

Gerente de Fomento y Desarrollo Empresarial.