

Al contestar este Oficio, por favor cite este número:

2-2023-026470

Bogotá D.C., 6 de octubre de 2023 08:10

Señor
ANONIMO
Bogotá, D.C.

REF. 1-2023-020654 Exp. 5881/2023/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2023-020654**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar COMPENSAR**, de acuerdo a su solicitud.

1. PETICIÓN

El peticionario, en su comunicación, señaló lo siguiente:

“(…) Estimados Sres,

Haciendo uso del derecho de petición consagrado en el artículo 20 de la Constitución de Colombia, solicito la siguiente información y principalmente ACCESO EFECTIVO AL SERVICIO que debe prestar la Caja de Compensación.

No es la primera vez que me dirijo a ustedes solicitando que adecuen sus servicios a los afiliados que tienen.

Mi empleada doméstica que lleva años con ustedes siempre tiene dificultades y gran frustración para acceder a algún servicio que debería prestar la Caja de Compensación, razón por la cual, casi no lo hace.

El costo de la Caja de Compensación no es bajo, para el servicio tan malo que tiene. En esta ocasión se trata de acceso a una línea de crédito para salud: Quiere un préstamo para pagar una cirugía esencial para la salud de su hijo y que no es cubierta por el servicio de la EPS.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Hechos -

Hemos llamado a la línea de atención en varias ocasiones con gran frustración

- La línea de atención no tiene buen audio, no se entienden las opciones.
- La línea no tiene a alguien que dirija a la extensión indicada, y se cuelga en alguna de ellas.
- No contiene todas las opciones, no había una para crédito, solo para crédito y cartera.
- Envía constantemente a la página web de manera rápida y confusa
- Cuando finalmente uno logra encontrar una parte donde crea usuario y contraseña y accede al módulo de crédito para salud, el sistema nos envió a una oficina física incluyendo calle 68.
- La empleada se desplaza en horas laborales a la oficina física, donde no le resuelven ni intentan ayudar, sino que la envían de nuevo al computador.

Quejas - Los servicios son inaccesibles para los usuarios sin tiempo y menos versados en sistemas - Pretende que todas las personas sepan usar un computador, discriminando a aquellas que no lo usan como mujeres en el servicio doméstico - La cantidad de portales de Compensar genera confusión sobre el que debe usar un usuario en su versión más sencilla. (...)” SIC.

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

“(…) Nuestra línea de crédito para salud se encuentra orientada para afiliados a Eps o Plan Complementario Compensar, ofertamos préstamos para procedimientos de cirugía estética o gastos adicionales en: hospitalización, cirugía, exámenes especiales, maternidad, medicamentos, tratamientos odontológicos, laboratorio clínico especializado, vacunación complementaria, chequeo médico, salud oral especializada y servicios de óptica con una tasa de interés especial.

Requisitos:

1. Ser trabajador dependiente y afiliado principal (no beneficiario) a la Caja de Compensación Familiar Compensar, y tu afiliación debe estar activa.
2. Autorización de descuento por nómina firmada por el titular y por la empresa donde labora.
3. Tener mínimo 12 meses de antigüedad en la empresa donde labora.
4. Ser mayor de 18 y menor de 65 años de edad.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



5. La empresa y el titular deben estar a paz y salvo por todo concepto con Compensar.

6. Si el titular tiene cédula de extranjería, el plazo está sujeto al vencimiento de la cédula, la cual debe ser mínimo de un año.

Para radicar la solicitud de crédito es necesario que el titular ingrese con su usuario y clave de la zona transaccional de Compensar y consulte si en las ofertas de crédito disponibles se encuentra la línea de crédito en mención para proceder a efectuar la respectiva radicación.

Destacamos que, para realizar el trámite, en nuestro sitio web se encuentra publicada la información detallada en la cual se relacionan los requisitos, documentos y forma de desembolso del crédito. Adicional de una infografía (Anexo 1) que indica el paso a paso a seguir y los datos para contactarse con nuestro centro de soporte (chat en línea) y call center (6013077001).

En dicho sentido, luego de efectuar la validación correspondiente en nuestra línea de atención, confirmamos que no se ha presentado novedad alguna con respecto al IVR (Respuesta de voz Interactiva) el cual imposibilite o dificulte la comunicación con los asesores de crédito y cartera. Aclaremos que la opción para comunicarse es 1 - servicios de caja, 4 crédito y cartera, 4 crédito nuevo.

Por otra parte, informamos que en algunos casos después de firmar los documentos y antes del desembolso, por motivos de seguridad debemos confirmar que es el titular quien está solicitando el crédito, por ello solicitamos acercarse a una de nuestras sedes autorizadas con el objetivo de realizar la respectiva validación de identidad biométrica de forma presencial.

Debido a que la radicación de este requerimiento fue realizada de manera anónima, nos es imposible validar la situación que se presentó al asistir a una de nuestras sedes y/o efectuar comunicación telefónica para brindar el acompañamiento correspondiente para la radicación del crédito.(...)”SIC.

3. NORMATIVIDAD APLICABLE

La Oficina de Protección al Usuario considera oportuno contextualizar a la peticionaria, frente a la normatividad que regula lo concerniente al subsidio familiar, respectivamente al Subsidio Familiar- crédito social, que está contenido en la Ley 920 de 2004, por la cual se autoriza a las cajas de compensación familiar adelantar actividad financiera y se dictan otras disposiciones, Ley 789 de 2002, Ley 21 de 1982 y, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Número 1072 de 2015

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Administración de los programas sociales, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo Número 1072 de 2015, estableció:

“Artículo 2.2.7.4.4.15. Reglamentación de la utilización de los servicios sociales. Los consejos directivos de las cajas de compensación familiar establecerán reglamentos generales para la utilización de los servicios sociales.

Las tarifas diferenciales que llegaren a fijarse para la prestación de los servicios sociales observarán lo dispuesto por el artículo 64 de la Ley 21 de 1982.

Los convenios celebrados entre cajas de compensación familiar para la atención de sus afiliados podrán prever idénticas tarifas a las dispuestas para sus propios afiliados. (Decreto número 784 de 1989, artículo 31)” (Subrayado y negrilla fuera de texto)

De igual manera, en la Circular Externa 0017 del 25 de agosto de 1998 sobre la garantía de los recursos del sistema del Subsidio Familiar, esta Superintendencia señaló:

“(…) Siendo dichos recursos del orden parafiscal pertenecientes a la seguridad social, se advierte igualmente a los Órganos de Dirección, Administración y Fiscalización de las Cajas de Compensación Familiar sobre la responsabilidad que les asiste de velar por su adecuado manejo y administración, debiéndose garantizar por todos los medios necesarios que los mismos cumplan la finalidad prevista por el legislador, esto es, que se inviertan en la comunidad afiliada al Sistema del Subsidio Familiar, y dentro de ellos primordialmente en los trabajadores de medianos y escasos recursos con la finalidad de aliviarle las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad, aspecto que se materializa en el momento mismo de reconocerles el pago del Subsidio Familiar en dinero, especie y servicios.”

De otro lado, la norma el artículo 44 de la Ley 21 de 1982, concordante con el numeral 19 del artículo 24 de la Ley 789 de 2002, que prevé: que son las Cajas de Compensación Familiar, a través de sus consejos directivos los que se hallan obligados a adoptar la política administrativa y financiera de la Caja, lo anterior está previsto en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley 21 de 1982, el cual además establece lo siguientes:

“Artículo 54. Son funciones de los Consejos Directivos:

1. Adoptar la política administrativa y financiera de la Caja teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



2. Aprobar en consonancia con el orden de prioridades fijadas por la presente Ley, los planes y programas a que deban ceñirse las inversiones y la organización de los servicios sociales.

3. Aprobar el presupuesto anual de ingresos y egresos y someterlo a la aprobación de la autoridad competente. (...)

6. Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja” (Subrayado fuera de texto)

Con fundamento en lo anterior, como quiera que, es el Consejo Directivo, es quien fija la política de la Caja de Compensación Familiar, señalando así un plan general de acción que guía al Director y demás funcionarios de la Corporación, es a él a quien le corresponde la decisión de determinar la entrega de créditos a sus trabajadores o empleadores, en cumplimiento de las funciones que le han sido otorgadas por el artículo 54 de Ley 21 de 1982, y en especial la de adoptar la política Administrativa y Financiera de la Caja, el que a su juicio determine para el caso consultado.

Subsidio Familiar- crédito social.

La regulación para el pago del subsidio familiar en servicios se encuentra en el Decreto Reglamentario 784 de 1989, por el cual se reglamentan parcialmente las Leyes 21 de 1982 y 71 de 1988, que fue compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015.

En dicho Decreto Reglamentario se originó el programa de crédito social en las cajas de compensación familiar, pues en los numerales 8 y 11 del artículo 16; numeral 5 del artículo 24; numeral 4 del artículo 27 y el artículo 28 (hoy: numerales 8 y 11 del artículo 2.2.7.4.5.3; numeral 5 del artículo 2.2.7.4.4.3; numeral 4 del artículo 2.2.7.4.4.11 y artículo 2.2.7.4.4.12 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015), se prevé la posibilidad de que, además de los créditos de fomento para industrias familiares, las cajas de compensación implementen programas de créditos para la formación y capacitación de los afiliados y las personas a su cargo, para la adquisición y mejoramiento de la vivienda de los afiliados y sus familias, y en general, organicen sistemas de crédito para la financiación de electrodomésticos, productos del hogar, útiles escolares, vestuarios y elementos para la recreación y el esparcimiento, que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

En las cajas de compensación familiar, son los consejos directivos los que, en virtud de lo establecido en el numeral 1 del artículo 54 de la Ley 21 de 1982, se hallan obligados a adoptar la política administrativa y financiera de la Caja, para lo cual deberán tener en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Dentro de esas funciones señaladas para los miembros de los consejos directivos, destacamos dos en particular:

“Artículo 54. Son funciones de los Consejos Directivos:

1°. Adoptar la política administrativa y financiera de la Caja teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar y las directrices impartidas por el Gobierno Nacional. (...)

6°. Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la presentación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.” (Resaltado extratextual)

Si bien la normatividad vigente le ha dado la facultad al consejo directivo de fijar la política administrativa y financiera de la caja de compensación, esta función no se queda únicamente allí, sino que se complementa con la de vigilar y controlar el manejo administrativo y financiero de la Caja. Así mismo, las condiciones para acceder al crédito y demás exigencias, deben estar reglamentadas por el Consejo Directivo, al tenor de lo dispuesto en el artículo 2.2.7.4.4.15 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015 que dispone:

“Artículo 2.2.7.4.4.15. Reglamentación de la utilización de los servicios sociales.

Los consejos directivos de las cajas de compensación familiar, establecerán reglamentos generales para la utilización de los servicios sociales.”

En concordancia con lo anterior, la Superintendencia del Subsidio Familiar expidió la Circular Externa 15 de 1998, en la cual señaló que dentro de las funciones mínimas a desarrollar por parte de los consejos directivos está la de

“2. Organización (...) Reglamentar los servicios de la caja”.

Y es en ese momento en el cual el consejo directivo define las políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos.

En cuanto al procedimiento de cobro por parte de las cajas de compensación, cada Caja de Compensación Familiar es autónoma en establecerlos conforme a sus capacidades y organización interna, por lo tanto, esta Superintendencia no determina dicho procedimiento.

Ante la negativa del beneficiario de realizar el pago de cuotas de un crédito solicitado, la Caja de Compensación Familiar tiene la obligación legal de adelantar los trámites legales necesarios sin perjuicio de la responsabilidad en que incurra el afiliado. Dichos procedimientos deben estar determinados al interior de cada caja conforme a la política administrativa adoptada por su Consejo Directivo.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Por lo tanto, la Superintendencia del Subsidio Familiar no es la entidad competente para determinar el procedimiento de cobro o los términos establecidos para el mismo, ya que este es un evento contractual entre usted y la caja de compensación.

La competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar que le asiste es señalar que las funciones de las cuales está investida esta entidad de inspección y vigilancia están consagradas en la Ley 25 de 1981, artículo 3 que expresa lo siguiente:

“Artículo 3. Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar **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 las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada.**” (Resaltado fuera de texto).

Y su artículo 6° en el literal b) determina que es función de esta Superintendencia:

“(…) b. Velar por la aplicación de las leyes y reglamentos en lo referente al Subsidio Familiar y ordenar a los organismos vigilados que se ajusten a ellos.

En todo caso velar por el cumplimiento del objetivo del subsidio familiar de compensar los ingresos de los trabajadores de más bajos salarios, en proporción al número de personas a cargo; (…)” (Resaltado y subrayado fuera de texto).

Igualmente, son funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de conformidad con lo señalado en el Decreto número 2150 de 1992, el artículo 24 de la Ley 789 de 2002, la Ley 489 de 1998, entre otras disposiciones, las siguientes:

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. 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:

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



"(...)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 a los créditos para cirugías médicas, en virtud de ello, presento las explicaciones del caso y lo requisitos para acceder, guía para tramitar y lineamientos.

En este contexto, COMPENSAR dentro de la autónoma de la voluntad privada, y bajo un criterio objetivo plasmado en el Reglamento De Crédito Y Cartera, es quien determina sus políticas y procedimientos para el otorgamiento de Créditos, por lo que, esta Superintendencia del Subsidio Familiar, dado a lo anteriormente expuesto, no puede pronunciarse ni decidir, sobre las políticas administrativas y financieras, ya que solamente podemos intervenir en razón, a las funciones de inspección, vigilancia y control que están consagradas en la Ley 25 de 1981, artículo 3 que expresa lo siguiente:

ARTÍCULO 3. Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar 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 las leyes, los decretos y a los mismos estatutos internos de la entidad vigilada.

En Consecuencia, si considera que la respuesta no es exacta o es evasiva; y si usted así lo dispone, sírvase formularnos nueva petición aportando las pruebas que tenga en su poder con el fin de requerir nuevamente a la caja de compensación familiar para que se manifieste al respecto.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Para recibir mayor información puede comunicarse con nuestros canales de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Cordialmente,



NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA.

Jefe de la Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Yeny Carolina Martínez Pulido

Identificador: b50/ JXNa 4FF7 S/0x 9M9N AtdH Q+I=

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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional www.ssf.gov.co

Correo electrónico ssf@ssf.gov.co

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio

