

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2024-4445

Bogotá D.C., 20 de febrero de 2024 08:13

Señor:  
**ANONIMO**

**REF.** 1-2024-2288, 1-2024-3109, **Exp.** 876/2024/PQRSF  
**ASUNTO:** Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2024-2288, 1-2024-3109**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG**, de acuerdo a su solicitud.

## 1. PETICIÓN

El peticionario (ANONIMO), en su comunicación, señaló lo siguiente:

" (...) Señores Superintendencia de subsidio. Yo anónimamente envié este mensaje a ustedes con todo el respeto que se merecen, dónde interpongo una queja en contra de la caja de compensación del magdalena, ya que con artículos y leyes quieren desarmar al desempleado, llamando a un asesor de cajamag, comentándole, que yo por ser o pagar un ARL, por problemas que soy una enfermera o un empleado de una clínica, y al terminar mi contrato, me postule al mecanismo del cesante en cajamag, pero resulta que somos un grupo y asistimos a una clínica la cual hacemos turnos y nos pagan dicho turnos enseguida, sin ningún contrato, pero esa clínica nos paga ARL, más no nos afilia a pensiones, a salud ni a la caja de compensación, familiar cajamag, por lo que solo nos llama hacer algún turno, CAJAMAG, nos ha hecho el rechazo a la solicitud, ya a días del pago, por lo que estamos en ARL, que lo único que cuesta son 7 mil u ocho 8 mil peso, y es por tal motivo que cajamag nos envió la postulación al rechazo, en este reclamo, a Ustedes es por lo que este grupo de nosotras estamos realmente desempleadas, y a la caja de compensación, cajamag, lo único que le debe interesar en sus artículos es que no estamos pagando pensión ni estamos afiliadas a salud, porque en verdad eso es lo que estamos sin salud ni pensión.

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



no es justo que por hacer unos turnos que nos lo pagan enseguida nos haga el rechazo, y según leí en otro mensaje de ustedes que no es obligación hacer los talleres , si lo hacemos pero es que es un mes completo, y con amenazas, que si no lo han no nos pagan, ellos les dicen ustedes todas las cosas a su acomodo, pero no es así, engañan mucho al desempleado, se valen de su estado de desempleados, y hacen con la persona lo que quieren, llenándole la cabeza de psicología, también hay asesores que son groseros una persona llama para preguntar si aplica y no le dicen nada, solo le dicen que se postule, le hacen perder tiempo y papelería, para salir después FUE RECHAZADO, eso también es inconcebible.

Aquí en la ciudad de Santa Marta, hasta los teléfonos los apagan para que las personas no pidan información, solo dicen POSTULECEN, si aplica o no, y eso no debe ser así, bueno con todo mis respetos, espero que ustedes tomen en cuenta todo eso a favor de nosotros los desempleados, agradezco su pronta atención, y reintegren a todas ese grupo que RECHAZARON por tener ARL, pero sin pensión ni salud saludos (...)"

SIC.

## 2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

"(...) Refiriéndonos puntualmente a la queja que interpone el peticionario de forma anónima, en la cual afirma "ya que con artículos y leyes quieren desarmar al desempleado", entre otras expresiones que carecen de fundamento legal y fáctico, nos permitimos informar que CAJAMAG cumple con los procedimientos de ley, en especial con lo regulado por la Ley 2225 del 2022, modificatoria de la Ley 1636 del 2013.

Precisamente, en cumplimiento de la normativa, por parte de nuestro equipo de personal capacitado, se realizan inducciones en las cuales se les explica a los cesantes uno a uno los requisitos exigidos por la ley para acceder al beneficio del Subsidio al Desempleo con cargo al Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), por lo que en caso de que el ciudadano no cumpla con esos requisitos de ley, es nuestro deber notificarle que no podrá recibir tal beneficio.

Los requisitos para acceder al Subsidio al Desempleo están contemplados en el artículo 13 de la Ley 1636 del 2013, el cual regula:

"Artículo 13. Requisitos para acceder a los beneficios. Podrán acceder a los Beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante, los desempleados que cumplan las siguientes condiciones:

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



1. Que su situación laboral haya terminado por cualquier causa o, en el caso de ser independiente su contrato haya cumplido con el plazo de duración pactado y no cuente con ningún otro, o no cuente con ninguna fuente de ingresos.

2. Que hayan realizado aportes un año continuo o discontinuo a una Caja de Compensación Familiar durante los últimos tres (3) años para dependientes y dos años continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años para independientes.

3. Inscribirse en cualquiera de los servicios de empleo autorizados, pertenecientes a la Red de Servicios de Empleo y desarrollar la ruta hacia la búsqueda de empleo.

4. Estar inscrito en programas de capacitación en los términos dispuestos por la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

5. Adicionalmente, si ha realizado un ahorro al mecanismo de protección al cesante por un mínimo del 10% del promedio del salario mensual durante el último año para todos los trabajadores que devengan hasta dos (2) smmlv, y mínimo del 25% del promedio del salario mensual durante el último año, si el trabajador devenga más de 2 smmlv podrá acceder al beneficio monetario de que trata el artículo 12 de la presente ley."

Así, conocidos los requisitos que la ley exige para reconocer los beneficios económicos, es nuestro deber y función suministrarles a los cesantes la información necesaria, por lo que se programan capacitaciones a las que asisten lo interesados en postularse a los beneficios que otorga el Mecanismo de Protección al Cesante; en la que a su vez, se les brinda la información sobre los medios para acceder a la información y postulación, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, así como lo referente al tratamiento inclusivo a personas con alguna discapacidad.

Ahora bien, frente a la afirmación del quejoso: "pero esa clínica nos paga ARL, más no nos afilia a pensiones, a salud ni a la caja de compensación, familiar cajamag", le expresamos que no observa el cumplimiento el requisito de no recibir remuneración o erogación alguna, de que trata el Artículo 7 de la Ley 2225 de 2022, que modifica el artículo 15 de la Ley 1636 de 2013, el cual expresa "Prohibición de recibir los beneficios con cargo al FOSFEC. No podrán recibir beneficios con cargo al Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC): a. Los trabajadores cesantes que, luego de terminar una relación laboral, mantengan otra(s) vigente(s) o haya(n) percibidos beneficios del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante, durante seis (6) meses

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años (...)"  
(Subrayado fuera de texto).

Adicionalmente, la Ley 1562 de 2012, expresa quienes deben afiliarse a Riesgos laborales: el cual modifica el artículo 13 del Decreto Ley 1295 de 1994, que en su ARTÍCULO 2, dispone:

"ARTÍCULO 13. Afiliados. Son afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales: a) En forma obligatoria: 1. Los trabajadores dependientes nacionales o extranjeros, vinculados mediante contrato de trabajo escrito o verbal y los servidores públicos; las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas, tales como contratos civiles, comerciales o administrativos, con una duración superior a un mes y con precisión de las situaciones de tiempo, modo y lugar en que se realiza dicha prestación.". Para el caso, nos permitimos aclarar que el cesante manifiesta estar recibiendo pago de ARL, por lo que con ello se evidencia tener una relación laboral vigente, hecho este que está taxativo regulado por la norma y prohíbe el pago de los beneficios del Fosfec; es decir, reconocer un beneficio en tal evento, sería ir en contra de los requisitos de acceso y otorgamiento del Subsidio al Desempleo.

Por otra parte, manifiesta el quejoso que: "según lei en otro mensaje de ustedes que no es obligación hacer los talleres, si lo hacemos pero es que es un mes completo, y con amenazas, que si no lo han no nos pagan, ", respecto de lo cual informamos con relación a la ruta de empleabilidad (que es el Registro, Orientación Laboral y el Taller Ocupacional) y el proceso de capacitación, que son exigencias dentro del proceso de postulación y asignación de los subsidios al desempleo de conformidad con los numerales 3° y 4° del artículo 13 de la Ley 1636 de 2013, que establece lo siguiente:

"Requisitos para acceder a los beneficios. Podrán acceder a los Beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante, los desempleados que cumplan las siguientes condiciones:(...)

3. Inscribirse en cualquiera de los servicios de empleo autorizados, pertenecientes a la Red de Servicios de Empleo y desarrollar la ruta hacia la búsqueda de empleo.

4. Estar inscrito en programas de capacitación en los términos dispuestos por la reglamentación que expida el Gobierno Nacional (...)"

A su turno, el Artículo 2 de la Resolución 5984 de 2014, sobre los programas de capacitación establece que:

---

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



"Los programas de capacitación para la inserción o reinserción laboral, en el marco del Mecanismo de Protección al Cesante incluirán, además de la formación en competencias específicas, la formación en competencias clave y transversales.

Parágrafo 1. Estos programas de formación no podrán ser reemplazados por las actividades de orientación ocupacional del Servicio Público de Empleo que prestan las Cajas de Compensación Familiar (...)"

Por tanto, el postulante debe hacer el Registro de su hoja de vida en el Servicio Público de Empleo, realizar la entrevista de Orientación Ocupacional y desarrollar el Taller de Orientación Laboral, para los efectos de acceder a los beneficios otorgados por el Mecanismo de Protección al Cesante, todo lo cual se desarrolla como una serie de beneficios para el cesante. Es por ello que se sensibiliza y socializa al cesante, sobre la Ruta de empleabilidad y la formación de capacitación, como un requisito normativo del Mecanismo de Protección al Cesante, indispensable para acceder al Subsidio al Desempleo, además de ser una oportunidad o beneficio con el que se propende por la mejora de sus competencias laborales ocupacionales.

Finalmente, en cuanto a la solicitud del quejoso de indicarse si los asesores están capacitados para ofrecer y dar claridad mediante llamada telefónica al usuario, se resalta que CAJAMAG realiza sus procesos de capacitación del personal de atención al cliente, velando por la buena atención al usuario y en todo momento se hace énfasis en la importancia del buen trato y la disposición para resolver las inquietudes que surjan por parte de los usuarios a través de cualquier medio de atención. Documentando lo anterior, nos permitimos anexar las "EVIDENCIAS DE CAPACITACION DE ATENCION AL CLIENTE" (Anexo 1. Evidencia Capacitación Atención al Cliente), en las cuales se visualizan reuniones virtuales a través de la plataforma Meet, diapositivas con información relacionada con la formación de atención al usuario, listado de asistencia a formación curso de lenguaje de señas, formación en habilidades blandas; y los "CERTIFICADOS DE COMPETENCIA DE ATENCION AL CLIENTE" (Anexo 2. Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lengua de Señas Colombiana), con lo cual se evidencia que nuestros trabajadores se han formado y están capacitados en la Atención al Cliente. No esta demás resaltar la formación de Atención al Cliente de personas con discapacidad y que además contamos en el Programa del Mecanismo de Protección al Cesante con personal con años de experiencia en atención al público, a través de cualquier medio de comunicación.

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Documento firmado digitalmente  
Identificador: fk2m QLzk DVvo BTzA JEWq R7PE Nc8=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando en <https://gtss.ssf.gov.co/SedeElectronica/>

La información suministrada, puede ser verificada o ampliada por el señor Jader Herrera Buelvas, Jefe Área de FOSFEC, en la Sede de la Agencia de Empleo de CAJAMAG ubicada en la Avenida del Libertador No. 1997, Centro Comercial Plaza Libertador, en la ciudad de Santa Marta D.T.C.H., teléfono (605) 4217900, ext. 1070 y 1135. (...)”SIC.

### 3. **NORMATIVIDAD APLICABLE**

La Oficina de Protección al Usuario considera oportuno contextualizar al peticionario anonimo frente a la normatividad que regula lo concerniente al beneficio del mecanismo de protección al cesante:

#### **Del artículo 13 la ley 1636 de 2023:**

#### **Requisitos para acceder a los beneficios.**

Podrán acceder a los Beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante, los desempleados que cumplan las siguientes condiciones:

“(…) 1. Que su situación laboral haya terminado por cualquier causa o, en el caso de ser independiente su contrato haya cumplido con el plazo de duración pactado y no cuente con ningún otro, o no cuente con ninguna fuente de ingresos.

2. Que hayan realizado aportes un año continuo o discontinuo a una Caja de Compensación Familiar durante los últimos tres (3) años para dependientes y dos años continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años para independientes.

3. Inscribirse en cualquiera de los servicios de empleo autorizados, Pertenecientes a la Red de Servicios de Empleo y desarrollar la ruta hacia la búsqueda de empleo.

4. Estar inscrito en programas de capacitación en los términos dispuestos por la reglamentación que expida el Gobierno Nacional. (…)" SIC

### 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:

“(…)1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con la organización y funcionamiento de las

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



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 postulación al mecanismo de protección al cesante, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

Esta Superintendencia del Subsidio Familiar pudo evidenciar que la Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG, respondió y actuó acuerdo con lo indicado en la normatividad vigente, (Ver normatividad aplicable a esta respuesta), como también allega documentos soportes donde se evidencia lo manifestado.

Así las cosas se hace necesario dar claridad al señor anónimo frente a cada inconformidad presentada ante este ente de control:

La Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG, informa que Precisamente, en cumplimiento de la normativa, por parte del equipo de personal capacitado de la caja como se deja ver en los certificados allegados por la misma, se realizan inducciones en las cuales se les explica a los cesantes uno a uno los requisitos exigidos por la ley para acceder al beneficio del Subsidio al Desempleo con cargo al Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante (FOSFEC), por lo que en caso de que el ciudadano no cumpla con esos requisitos de ley, es deber y obligación de la caja notificarle que no podrá recibir tal beneficio.

Es por esto que la caja informa sin que el cesante se sienta presionado o amenazado ya que es una obligación de la caja brindar la información sobre los medios para acceder a la información y postulación, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, así como lo referente al tratamiento inclusivo a personas con alguna discapacidad y que el cesante este enterado del proceso y tramite que se debe cumplir obligatoriamente de acuerdo con la normatividad vigente.

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Ahora bien respecto con la siguiente inconformidad:

*empleado de una clínica, y al terminar mi contrato, me postule al mecanismo del cesante en cajamag, pero resulta que somos un grupo y asistimos a una clínica la cual hacemos turnos y nos pagan dicho turnos enseguida, sin ningún contrato, pero esa clínica nos paga ARL, más no nos afilia a pensiones, a salud ni a la caja de compensación, familiar cajamag, por lo que solo nos llama hacer algún turno, CAJAMAG, nos ha hecho el rechazo a la solicitud, ya a días del pago, por lo que estamos en ARL, que lo único que cuesta son 7 mil u ocho 8 mil peso, y es por tal motivo que cajamag nos envió la postulación al rechazo, en este*

En este caso la Ley es clara al indicar que los beneficiarios al mecanismo de protección al cesante no deben de estar percibiendo ningún ingreso o remuneración ya que no habría compatibilidad con la Ley pues es para afiliados que se encuentren cesantes sin ingreso alguno.

En la siguiente inconformidad:

*enseguida nos haga el rechazo, y según leí en otro mensaje de ustedes que no es obligación hacer los talleres, si lo hacemos pero es que es un mes completo, y con amenazas, que si no lo han no nos pagan, ellos les dicen ustedes todas las cosas a su acomodo, pero no es así, engañan mucho al desempleado, se valen de su estado de desempleados, y hacen con la*

Para poder acceder exitosamente a los beneficios del mecanismo de protección al cesante es obligación según la normatividad vigente realice la ruta de empleabilidad y se culmine exitosamente todas las capacitaciones y entrevista laborales a las que sea citado por la agencia de empleo, esto dando cumplimiento con el artículo 13 de la Ley 1636 de 2013 derogada a la Ley 2225 de 2022.

Es por esta razón que la caja hace énfasis cuando se refiere que el postulante debe hacer el registro de su hoja de vida en el servicio público de empleo, realizar la entrevista de orientación ocupacional y desarrollar el taller de orientación laboral, para los efectos de acceder a los beneficios otorgados por el mecanismo de protección al cesante, todo lo cual se desarrolla como una serie de beneficios para el cesante. es por ello que se sensibiliza y socializa al cesante, sobre la ruta de empleabilidad y la formación de capacitación, como un requisito normativo del mecanismo de protección al cesante, indispensable para acceder al subsidio al desempleo, además de ser una oportunidad o beneficio con el que se propende por la mejora de sus competencias laborales ocupacionales.

En cuanto al siguiente párrafo:

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio





Finalmente, **en cuanto a la solicitud del quejoso de indicarse si los asesores están capacitados para ofrecer y dar claridad mediante llamada telefónica al usuario**, se resalta que CAJAMAG

Para finalizar la Caja de Compensación Familiar del Magdalena CAJAMAG informa mediante documentos allegados como soportes donde se evidencia que efectivamente la caja realiza procesos de capacitación del personal de atención al cliente, velando por la buena atención al usuario y en todo momento se hace énfasis en la importancia del buen trato y la disposición para resolver las inquietudes que surjan por parte de los usuarios a través de cualquier medio de atención. (Para lo pertinente se adjunta evidencias de capacitación de atención al cliente del personal de la caja).

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.

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 Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Sandra Maryuri Morales

Anexos: 1

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](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004 vr-1

@Supersubsidio



Identificador: fk2m QLzk DVvo BTzA JEwq R7PE Nc8=  
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