

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2020-239784

Bogotá D.C., 28 de abril de 2020 09:31

Señor(a):
Anónimo

Ref. 1-2020-007991 Exp. 2382/2020/PQRSF

Asunto: Respuesta directa al requerimiento

En respuesta a su comunicación radicada en la Superintendencia del Subsidio Familiar bajo el número **No. 1-2020-007991**, nos permitimos informarle que:

1. El Decreto Legislativo 488 de 2020 fue expedido el 27 de marzo de 2020, el artículo 6 en su parágrafo estipuló lo siguiente:

“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.”

2. 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; dichas directrices se expidieron el 30 de marzo de 2020.
3. El Decreto Ley 488 de 2020 “Por el cual se dictan medidas de orden laboral, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”, no hace referencia en cuanto al procedimiento y requisitos de acceso a los beneficios otorgados a través de su artículo 4.
4. Debido a lo anterior el Ministerio del Trabajo el 30 de marzo expide la resolución 853 de 2020 mediante la cual dicta medidas de operación del artículo 6° del Decreto Ley 488 de 2020, dentro del Estado de emergencia económica, social y ecológica.

En este sentido, es menester anotar que la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE, en aras de dar cumplimiento a las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, el Ministerio del Trabajo y la Superintendencia del Subsidio Familiar, a pesar de los términos tan perentorios, procedió de manera inmediata a implementar las disposiciones dictadas; en primera medida, el aviso tipo banner direccionando al link que proporciona 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."

En cuanto a la directriz de poner a disposición de los usuarios el formulario de solicitud del beneficio, diseñado para el diligenciamiento de manera electrónica o virtual; se realizó un desarrollo maratónico por parte de todas las Cajas de Compensación Familiar para prestar el servicio a la ciudadanía, en el caso de la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE, dicha directriz fue cumplida desde el pasado 6 de abril de 2020 a las 8 am.

Por ello es preciso manifestar que COMFANORTE no desconoció la inmediatez para dar aplicación al cumplimiento de las directrices gubernamentales, en favor de los afiliados y/o beneficiarios del Sistema del Subsidio familiar, no obstante, como administradores del FOSFEC deben actuar de manera responsable en la aplicación de estos recursos, implementando de manera previa todas las estrategias y controles, para garantizar la transparencia y debida administración, **es por ello que se han tomado estrategias como horarios específicos para recibir las postulaciones, con el fin de revisarlas adecuadamente y garantizar la respuesta en 10 días tal y como están obligadas.**

Con lo anterior, esperamos dar respuesta a su solicitud. Para cualquier 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.

Cordialmente,

Ana María Gáfaró Martínez
Jefe de Oficina de Protección al Usuario

Proyectó: Sonia Yhuliana Cruz Rodríguez
Anexos: Folios: