

Al contestar este Oficio, por favor cite este número: 2-2023-013516

Bogotá D.C., 29 de mayo de 2023 15:48

Señor
ANÓNIMO

REF. 1-2023-011103 Exp. 2999/2023/PQRSF
ASUNTO: Respuesta a su solicitud.

Damos respuesta a su comunicación radicada en esta Superintendencia bajo el número **No. 1-2023-011103**, y de la cual la Oficina de Protección al Usuario requirió a la **Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI.**, de acuerdo con su solicitud.

1. PETICIÓN

El peticionario anónimo, en su comunicación, señaló lo siguiente:

“(…) soy beneficiario del subsidio dal desempleo y me quieren obligar a ir a un paseo al lago calima con todo pago con la excusa de una capacitacion, yo pido la capacitacion presencial pero ellos (comfandi) me dicen que solo trabajan desde la casa desde la pandemia y que solo hay unos puntos de atención donde no resuelven nada y lo mandan a uno optra vez a internet, yo no tengo las herrameintas ni los medios y quiero ir presencial no a un paseo por 3 dias a sus mismos centros recreativos, este es el uso que se le da a los recursos para capacitar desempleados?????. (…)” SIC.

2. RESPUESTA DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

“(…)

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 y su tenor literal reza:

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



“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 subraya fuera del texto original.

Por otro lado, resulta pertinente indicar que la Ley 2069 del 2020 amplió la posibilidad de poder atender, además del segmento de cesantes, poblaciones de trabajadores activos y beneficiarios que estuvieran en la condición de afiliado en la respectiva caja de compensación familiar. El artículo 65 de la mencionada ley dispone:

“Artículo 65. Fortalecimiento del recurso humano para la productividad. 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 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.

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.

En este punto se habilita para disponer de portafolios de capacitación orientados al entrenamiento y rentrenamiento técnico y demás tipos de capacitación que respondan a la necesidad de los beneficiarios en términos de tiempo, recursos, lugar, y/o modalidad.

Así, la Resolución 5984 de 2014 en su Artículo 4 establece:

“Artículo 4. Tipos de formación. En concordancia con lo dispuesto en el decreto 2852 de 2013, los tipos de formación a impartir en el mecanismo de protección al cesante serán:

1. Formación en competencias clave y transversales

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



2. Formación en tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC
3. Alfabetización o bachillerato
4. Entrenamiento o reentrenamiento técnico
5. Técnico laboral

(...)Parágrafo 2. Con los recursos de capacitación se podrá financiar tipos de formación destinados al fomento de competencias empresariales para el emprendimiento y la innovación, así como la certificación de competencias laborales. (...)”

Habiéndose expuesto de forma robusta el marco normativo que rige la forma en cómo están destinados los recursos FOSFEC y de los compromisos que deben llevarse a cabo en una ruta de atención integral establecida por las agencias de empleo, se establece que una de las capacitaciones que brinda herramientas para buscar rápidamente un mejoramiento de las condiciones económicas de los cesantes es efectivamente el programa de Emprendimiento Creactivate 4.0.

Mediante el programa reseñado, se fomenta la creación y activación de negocios sostenibles por medio de un acompañamiento con metodologías experienciales, teórico prácticas, constructivas y el fortalecimiento de redes empresariales, estrategias que movilizan la generación de ingresos y sostenibilidad de unidades de negocio.

El programa tiene como factor diferenciador la identificación, medición y fortalecimiento de competencias emprendedoras y la promoción de estrategias que buscan potencializar y expandir de manera comercial a los emprendedores que ingresan al programa. Además, tenemos como resultado la medición y movilización de competencias empresariales desde el año 2020 a través de la herramienta internacional el EMP del instituto de liderazgo de Eckerd College de la Florida, donde nos ratifica la pertinencia del programa y su impacto en la mentalidad empresarial. A lo largo de estos tres años de medición e impacto frente a las competencias empresariales se ha logrado, con esfuerzo, un fortalecimiento promedio anual de un 3% en habilidades como: Visión de futuro, confianza y seguridad en sí mismo, generación de ideas, ejecución, optimismo, persistencia y sensibilidad interpersonal, con lo anterior se evidencia que los participantes del programa Creactivate han logrado potencializar su mentalidad empresarial, identificando oportunidades en el entorno y de crecimiento personal para la generación de ingresos a partir de su creatividad, su planeación, su capacidad de resolver problemas, accionando y materializando su proyecto de vida desde el ámbito empresarial.

Este programa de emprendimiento se brinda a través de metodologías de tendencia mundial con profesionales expertos que aportan al desarrollo de competencias y habilidades empresariales, en modalidad virtual y presencial tipo Bootcamp siendo este último un entrenamiento intensivo en espacios outdoor donde los participantes logran, no solo recibir el conocimiento y habilidades duras, sino poner en práctica diferentes herramientas y

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



estrategias en pro de la creación o mejoramiento de las unidades de negocio, generar contacto y relacionamiento con emprendedores de diferentes sectores.

RESPUESTA DE FONDO A LA QUEJA PRESENTADA DE FORMA ANÓNIMA Y A LA SOLICITUD DE LA ENTIDAD El peticionario que desea reservar su identidad presentó una PQRS respecto de la Caja, en la cual manifiesta:

"(...) soy beneficiario del subsidio del desempleo y me quieren obligar a ir a un paseo al lago calima con todo pago con la excusa de una capacitacion, yo pido la capacitacion presencial pero ellos (comfandi) me dicen que solo trabajan desde la casa desde la pandemia y que solo hay unos puntos de atención donde no resuelven nada y lo mandan a uno otra vez a internet, yo no tengo las herrameintas ni los medios y quiero ir presencial no a un paseo por 3 dias a sus mismos centros recreativos, este es el uso que se le da a los recursos para capacitar desempleados????? (...)” SIC.

Adicionalmente, la oficina eleva las siguientes solicitudes:

1. Verificar y aclarar qué alternativas presenciales se pueden ofrecer al peticionario, para que acceda a sus capacitaciones, pues manifiesta no tener herramientas tecnológicas para tomar las capacitaciones por internet.
2. En caso de que la respuesta no sea satisfactoria, sírvase indicar que curso de acción puede tomar el peticionario frente a la Caja de Compensación Familiar para efectos de que se le permita continuar con su capacitación
3. Si la respuesta está fundamentada en la normatividad vigente y/o en reglamentos internos o resoluciones de carácter privado, deberán citarse, con el fin de soportar lo manifestado.

De acuerdo con lo expuesto, procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:

Entre las alternativas brindadas por Comfandi tenemos el programa de Emprendimiento Creactivate 4.0, este programa es ofrecido por la Corporación desde hace más de ocho (8) años y tiene como finalidad el fortalecer 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.

Las cajas de compensación Familiar deberán verificar el cumplimiento de los requisitos de la ruta de empleabilidad, en relación con las obligaciones establecidas en el artículo 14 de la ley 1636 de 2013. Desde la agencia pública de empleo, el psicólogo debe realizar orientación ocupacional con el objetivo de identificar las competencias e intereses de los buscadores de empleo que permitan direccionar a los beneficios de la AGCE. Si cumple con los requisitos, se debe identificar iniciativas de empleo o autoempleo en los buscadores que permitan el direccionamiento a las capacitaciones que se ajuste a su interés y que promueva rápidamente la estabilidad financiera de los beneficiarios de la ruta y sus familias.

En el caso de autoempleo existe una formulación de preguntas clave donde se puede observar que desde la orientación laboral no se promueve en ningún

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



momento la invitación a un paseo, sino, que se busca identificar las oportunidades de fortalecimiento de la auto empleabilidad a través de la capacitación en competencias empresariales para el emprendimiento y la innovación.

En el último año, de las cinco mil ochenta y cuatro (5.084) personas que se han remitido e inscrito en el programa de emprendimiento de esta Corporación, dos mil ochocientos cincuenta y cinco (2.855) corresponde a personas cesantes cuyo origen de los recursos han sido ejecutados desde el FOSFEC.

Es de resaltar que, como valor agregado del programa de capacitación en emprendimiento, se realiza seguimiento posterior a las personas cesantes participantes obteniendo que, el 15% de estas han logrado activar sus negocios respecto a la etapa inicial de capacitación, generando autoempleo e ingresos a sus hogares. En correspondencia con el estudio de activación emprendedora GEM1 , que presenta la activación de negocios en Colombia en un 15% igualmente.

Por otro lado, el programa de capacitación de emprendimiento tiene distintas modalidades de atención entre las cuales se encuentran modalidad presencial, virtual e híbrida. Comfandi ha dispuesto estas modalidades de atención justamente para entregar un portafolio que sea flexible y responda de manera pertinente a las necesidades de los beneficiarios del programa y de acuerdo a la disponibilidad de sus propios recursos con los que cuentan dichas personas, tales como tiempo, equipos móviles, de cómputo, disponibilidad de desplazamiento, entre otros.

Modalidad Presencial

Es de asombro que, para este tipo de convocatorias presenciales donde se han realizado más de 5.000 llamadas refieran que la invitación a un programa de formación tan serio como son los programas de Bootcamp en emprendimiento, alineado a las últimas tendencias mundiales de formación experiencial y outdoor, haya sido catalogado por un funcionario como un "paseo" según lo afirma el quejoso anónimo y al respecto se realizarán las validaciones correspondientes.

Contrario a ello, los servicios prestados por Comfandi en la capacitación de emprendimiento a través de la modalidad Bootcamp han presentado los mayores índices de satisfacción a nivel de todos los servicios de Caja y de excelentes resultados, teniendo un 81% de los reconocimientos o felicitaciones por concepto de retroalimentación por parte de los 1.063 participantes y así mismo, el reconocimiento del impacto en la gestión del negocio y del individuo que este programa genera.

Modalidad Virtual

Así mismo esta corporación cuenta con una modalidad virtual o híbrida en caso de que para el participante se les facilite a sus 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 - correo electrónico ssf@ssf.gov.co

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

Bogotá - Colombia



particulares. Está habilitada para acompañar a los beneficiarios de la auto empleabilidad en un marco de sesiones asistidas desde la plataforma tecnológica de aprendizaje CREA, la cual dispone de las funcionalidades necesarias e intuitivas para recibir instrucción de consultores expertos de manera sincrónica y asincrónica.

Igualmente, le informamos que desde Comfandi realizamos la medición del Índice Neto de Recomendación (NPS) donde los resultados del programa de emprendimiento se encuentran en el 84% resultado que en la escala interna corresponde a nivel de excelencia, lo que indica el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios que han participado.

De lo anterior, se tiene que el nivel de satisfacción del programa presencial Bootcamp es alto y responde a un nivel de exigencia necesario para propiciar oportunidades colaborativas entre los participantes y desarrollar sus competencias empresariales en virtud de la unidad de negocio a través de figuras como networking para generación de valor.

Reiteramos que Comfandi si cuenta con un programa de emprendimiento presencial que se hace a través de la modalidad Bootcamp y durante el cual no se requiere ninguna herramienta tecnológica. Las comunicaciones previas y posteriores a esta capacitación se realizan por medio telefónica, WhatsApp y videoconferencia.

En el portafolio de capacitación en emprendimiento se brindan la modalidad 100% virtual, la cual se da a través de plataformas virtuales y en modalidad híbrida donde el 20% de las sesiones se realizan de forma sincrónica a través de plataformas virtuales y el 80% se realizan modalidad presencial tipo Bootcamp.

Es importante anotar que en el presente año se han atendido 311 participantes en modalidad presencial y 802 participantes en modalidad virtual correspondiente a un 28% y un 72% respectivamente, logrando buscar el crecimiento de sus conocimientos, participar de entornos prácticos, ágiles y centrados en el objetivo de fortalecer sus ideas de negocio y contribuir a su economía.

Estos acompañamientos independientemente de la modalidad han logrado grandes resultados en los usuarios que han hecho parte de este proceso, teniendo en cuenta la intervención de profesionales y espacios idóneos para el desarrollo de estas actividades de capacitación. Lo anterior se ve reflejado en nuestros resultados de Índice Neto de Recomendación (NPS) donde nuestros Bootcamp presenciales obtuvieron un 89% de resultado que se posiciona en la escala interna como nivel de excelencia.

Adicionalmente se brinda permanentemente apoyo y acompañamiento telefónico a través de la línea 350 377 4216 a los participantes en caso de existir alguna inquietud en el proceso.

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



Así mismo Comfandi ha dispuesto de otros canales de comunicación sencillos para facilitar y agilizar la interacción, como líneas telefónicas, WhatsApp y correo electrónico.

Es de recalcar que en la intervención inicial que se brinda a los usuarios donde se realiza la validación respecto a sus preferencias es telefónica y se define junto con la persona que modalidad se ajusta a su disponibilidad y recursos de conectividad, en caso de que la persona no defina o no acepten una modalidad se buscan alternativas dentro del portafolio de capacitación dispuesto por Comfandi para cesantes que permitan al usuario poder continuar con su proceso. Desafortunadamente al estar el quejoso de manera anónima no nos es posible revisar la grabación de llamadas para poder identificar la persona que le brindo esta información.

En este sentido, se dejan sentadas las siguientes:

CONCLUSIONES

- Comfandi oferta alternativas presenciales, híbridas y virtuales en su programa de capacitación en el fortalecimiento de competencias empresariales para el emprendimiento y la innovación, las cuales contribuyen al cesante y brinda herramientas para el mejoramiento de sus condiciones económicas, donde se fomenta la creación y activación de negocios sostenibles por medio de un acompañamiento con metodologías experienciales, teórico prácticas, constructivas y el fortalecimiento de redes empresariales, estrategias que movilizan la generación de ingresos y sostenibilidad de unidades de negocio.
- Para contribuir a la mejora en la calidad de vida de los cesantes Comfandi ha dispuesto su portafolio en capacitaciones en emprendimiento en modalidades presenciales, híbridas y virtuales con la finalidad de fortalecer el emprendimiento, buscando que los usuarios que acceden a estos servicios puedan contar con opciones que se adapten a sus recursos y accesibilidad. (...)”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. (...)”

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



“(…)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 la modalidad de asistencia a los programas de capacitación, de manera puntual y de fondo a la situación planteada.

En definitiva, la caja de compensación familiar en respuesta a su petición informa las diferentes modalidades en las que puede asistir a los programas de capacitación, ofreciéndole como alternativa la modalidad, presencial, virtual o híbrida. Es importante resaltar que, la modalidad híbrida es una alternativa mixta en la que usted puede asistir a los programas de capacitación en forma presencial y virtual. Es decir, conforme a las diferentes opciones de asistencia que le está ofreciendo la caja, es su decisión tomar la alternativa más conveniente a sus necesidades.

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 la Oficina de Protección al Usuario.

Proyectó: Francy Jasleydi Mora Lopez

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

