



SuperSubsidio

Vigilamos tu caja de compensación

Curso Virtual del **Sistema de Subsidio Familiar** y mecanismos de participación ciudadana

MATERIAL DE APOYO



Curso Virtual del **Sistema de Subsidio Familiar** y mecanismos de participación ciudadana

CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 122 DE
2020 SUSCRITO ENTRE LA SUPERINTENDENCIA
DEL SUBSIDIO FAMILIAR Y EL INSTITUTO
TÉCNICO AGRÍCOLA - ITA

OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

OCTUBRE DE 2020



Julián Molina Gómez
Superintendente del Subsidio Familiar

Ana María Gáfaró M.
Jefe de Oficina de Protección al Usuario (E)

Luz Martha Rojas Moscoso
María Fernanda Marín Vásquez
Shirley Tatiana Díaz
Equipo Técnico de la Oficina de Protección al Usuario



Gustavo Adolfo Rubio
Representante Legal

Milton Fernando Cuervo
Jean Paul Ospina
Carolina Ospina
Equipo Técnico ITA

Contenido

PRESENTACIÓN DEL CURSO SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	5
MÓDULO 1: SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	7
TEMA 1: QUÉ ES EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR	7
¿SABES QUÉ ES EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR?	7
ENTIDADES QUE COMPONEN EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR.....	8
QUÉ BUSCA EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR.....	9
TEMA 2: INTRODUCCIÓN AL SUBSIDIO FAMILIAR.....	10
QUÉ ES EL SUBSIDIO FAMILIAR	10
QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE AFILIACIÓN Y APOORTE	11
AFILIACIÓN DE TRABAJADORES DEPENDIENTES, INDEPENDIENTES Y PENSIONADOS	11
QUIÉNES TIENEN DERECHO AL SUBSIDIO FAMILIAR.....	12
MÓDULO 2: EL SUBSIDIO FAMILIAR.....	13
¿SABE CÓMO ACCEDER AL SUBSIDIO FAMILIAR?	13
TEMA 1: ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN DINERO?	15
TEMA 2: ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN ESPECIE?	17
TEMA 3: ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN ESPECIE?	18
MÓDULO 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	21
TEMA 1: QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL Y QUÉ SE BUSCA CON ESTO	21
¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?	21
¿QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL?.....	22
¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS Y QUÉ TRANSFORMACIONES SE PUEDEN ESPERAR TRAS LA PARTICIPACIÓN Y EL CONTROL SOCIAL?	23
TEMA 2: ACERCA DEL EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL	25
QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE LA VIGILANCIA.....	25
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR.....	27
TEMA 3: LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO, SU ALIADO INCONDICIONAL.....	30
QUÉ HACEN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO	30
¿CÓMO ACCEDO A LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO?	30
¿CÓMO PUEDO EJERCER MI DERECHO Y DEBER A PARTICIPAR EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y EN LA SUPERINTENDENCIA?	31

PRESENTACIÓN DEL CURSO SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Muy buenos días. Un cordial saludo para todos.

Es muy grato para mí darles la bienvenida a todos los trabajadores que se han vinculado virtualmente a este curso Sistema de Subsidio Familiar y Participación Ciudadana. Como ustedes saben, Colombia, como todo el planeta, está sufriendo los embates de la pandemia producida por el COVID 19, y esto nos ha llevado, en muchos sectores productivos del país, a recurrir a la tecnología para poder continuar con nuestras actividades habituales.

Pues bien, haciendo uso de la tecnología creamos este espacio de capacitación como una oportunidad para que los afiliados a las cajas de compensación familiar se apropien del conocimiento, hagan un ejercicio adecuado de sus derechos y deberes para convertirse en actores participativos del sistema de subsidio familiar.

Aprovecho la oportunidad para reconocer el esfuerzo de la Oficina de Protección al Usuario por compartir con todos nuestros participantes, a la luz de la normatividad vigente y de un lenguaje claro, tres temas importantes: el sistema de subsidio familiar; el subsidio familiar en dinero, especie y servicios, así como la participación ciudadana en nuestro sistema, lo que abrirá una puerta valiosa en el conocimiento de nuestros derechos.

Estos temas serán desarrollados a través de módulos. En el primero, veremos qué es el sistema de subsidio familiar: sus objetivos, las entidades que lo componen y otros aspectos que nos dejan observar de manera general este tema tan importante.

En el segundo se profundiza en los diferentes tipos de subsidio familiar. Es decir, dinero, especie y en servicios sociales. Quiénes pueden acceder y cómo hacerlo.

En el último módulo profundizaremos en la participación ciudadana y el control social. Es una invitación a crear un lazo de corresponsabilidad entre usted y la Superintendencia del Subsidio Familiar para hacer más efectiva la inspección, la vigilancia y el control a las Cajas de Compensación Familiar.

De verdad esperamos que estos contenidos motiven a muchos ciudadanos a ser gestores de cambio ya que cada uno de nosotros puede contribuir a mejorar la administración del país.



Recuerde que el subsidio familiar no es un regalo, no es un favor y menos una dádiva.

Es un derecho y es una prestación social que usted debe conocer con todo detalle y, por supuesto, no olvidar que la Superintendencia de Subsidio Familiar es su apoyo incondicional para velar porque esto se cumpla.

Muchas gracias a todos y bienvenidos.

Dr. JULIAN MOLINA
SUPERINTENDENTE DEL SUBSIDIO FAMILIAR

MÓDULO 1: SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

TEMA 1: QUÉ ES EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

¿SABES QUÉ ES EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR?

Un sistema es un conjunto de elementos que se relacionan entre sí para dar cumplimiento a un objetivo de manera organizada.

Partiendo de esto, el sistema de Subsidio Familiar está compuesto por los trabajadores, los empleadores, las Cajas de Compensación Familiar, la Superintendencia del Subsidio Familiar y el Ministerio de Trabajo.

El objetivo del Sistema de Subsidio Familiar es aliviar la carga económica que implica sostener una familia para usted que es un trabajador de bajos y medianos ingresos. Por esto, este sistema busca ofrecer, tanto a usted como a su familia Subsidios en dinero o cuota monetaria, Subsidios en especie y Subsidios en servicios.

Pero, de ¿dónde viene todo esto?

El Estado de nuestro país busca el bienestar de la ciudadanía, generando políticas públicas en cuanto a la

búsqueda de seguridad social de nosotros, identificando necesidades, problemáticas sociales que vivimos, trabajando por querer buscar siempre reducir la desigualdad y apoyando el crecimiento del país incluyéndolo también a usted.

Y es ahí, donde aparece el Sistema de Subsidio Familiar, para aliviar las cargas económicas de los trabajadores de bajos y menores ingresos a través de los subsidios en dinero, especie y servicios que entregan las cajas de compensación familiar, bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de lo cual aprenderás a lo largo de este curso.

Recuerde que la columna vertebral de este sistema es la Ley 21 de 1982, la Ley 789 de 2002 y el Decreto Único Reglamentario del sector Trabajo 1072 de 2015.

Con esto, el sistema de protección social crea unas estrategias para regular y garantizar esa seguridad social, que, a través del Sistema de Subsidio Familiar mejora las condiciones de calidad de vida de los

trabajadores como usted y como yo de bajos y medios ingresos, teniendo en cuenta a su familia y siempre buscando el bienestar y la protección de todos.

ENTIDADES QUE COMPONEN EL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

Dentro del Sistema de Subsidio Familiar existen instituciones que velan por la protección social del trabajador. Como son:

EL MINISTERIO DE TRABAJO: entidad que se encarga de crear las políticas públicas buscando siempre la protección social y dignificar la calidad de vida del trabajador.

LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR: entidad que se encarga de la inspección, vigilancia y control de las cajas de compensación familiar, para que estas paguen el subsidio familiar y presten los servicios sociales a su cargo, garantizando que estos derechos lleguen a los trabajadores afiliados y a sus familias, bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad.

¡Y, que no se te olvide! La Superintendencia, promueven el buen trato al trabajador afiliado, a sus beneficiarios y a la ciudadanía en general, facilitando canales de comunicación donde el ciudadano puede manifestarse frente a lo que hacen de las Cajas de Compensación Familiar.

LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: son aquellas

organizaciones que se encargan de administrar y pagar el subsidio familiar en dinero, especie y servicios de acuerdo con lo que establezca la normatividad y con los lineamientos que da el Ministerio de Trabajo y bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

EL EMPLEADOR: Es la empresa o persona que, mediante un contrato verbal o escrito, define las funciones que desarrolla el trabajador y a través del cual acuerdan un salario. Además, son las encargadas de afiliar a su trabajador a la Caja de Compensación Familiar para que reciba su subsidio familiar.

TRABAJADOR: es la persona, como usted o como yo, que realiza una actividad a cambio de una remuneración.

Los trabajadores se clasifican en:

- **Independientes:** Son aquellas personas que trabajan sin subordinación laboral y no tienen un contrato de trabajo, pero si celebran contratos comerciales o de prestación de servicios.

- Dependientes: Cuentan con un contrato de trabajo, reciben un salario, cumplen con una jornada laboral y cuentan con un jefe.

No olvide que su empresa tiene la obligación de afiliarse y afiliarlo a la Caja de Compensación Familiar, y usted debe suministrar los documentos de sus personas a cargo para que su familia acceda a todos los

beneficios que le ofrece la caja de compensación familiar.

Recuerde que la Superintendencia de Subsidio Familiar trabaja todos los días y vela porque los servicios y programas que ofrecen las cajas de compensación familiar lleguen con oportunidad y justicia, para tener una mejor calidad de vida tanto para usted como para mí, que somos trabajadores.

QUÉ BUSCA EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

El subsidio familiar en Colombia busca beneficiar a los trabajadores de medianos y bajos recursos, con el fin de facilitar la satisfacción de nuestras necesidades básicas y de nuestro grupo familiar.

Lo que busca el Sistema de Subsidio Familiar es establecer el reconocimiento de un subsidio en dinero, en especie o en servicios a los trabajadores que son cabeza de familia y que devengan salarios bajos.

Este subsidio se otorga de acuerdo con el nivel de ingresos del trabajador y/o el número de personas a cargo.

El Sistema de Subsidio Familiar es un mecanismo para distribuir de una manera equitativa los ingresos y busca aliviar las cargas económicas del trabajador, que debe solventar eventos como: pagar la pensión del colegio de los hijos, hacer mercado, comprar útiles escolares, disfrutar de unas vacaciones en familia y en general todo aquello que implique el sostenimiento de su familia. Por ello, se reconoce en virtud de las personas a cargo.

TEMA 2: INTRODUCCIÓN AL SUBSIDIO FAMILIAR

QUÉ ES EL SUBSIDIO FAMILIAR

El subsidio familiar es una prestación social que se entrega en dinero, en especie y en servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, de acuerdo con el número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en aliviar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.

El subsidio familiar no es salario.

Por regla general, el subsidio familiar no es embargable, excepto en los siguientes casos:

1. En los procesos por alimentos que se establezcan en favor de las personas a cargo.
2. En los procesos que se establezcan por Instituto de Crédito Territorial, el Banco Central Hipotecario, El Fondo Nacional de Ahorro, las Cooperativas y las Cajas de Compensación Familiar por el incumplimiento de obligaciones originadas en la asignación de vivienda.

Tampoco podrá compensarse, deducirse, ni retenerse salvo autorización expresa del trabajador, como por ejemplo cuando usted adquiere un crédito social con su caja de compensación familiar y firma el

consentimiento para que la cuota monetaria sea abonada directamente a su crédito.

El subsidio familiar se pagará exclusivamente a los trabajadores beneficiarios en dinero, en especie o en servicios de acuerdo como lo menciona la ley. Aquí explicaremos rápidamente en que consiste cada subsidio y en el próximo módulo los explicaremos con detalle:

Subsidio en dinero es la cuota monetaria que se paga al trabajador por cada persona a cargo.

Subsidio en especie es reconocido en alimentos, becas de estudio, textos escolares y demás productos diferentes al dinero.

Subsidio en servicio es aquel que se reconoce a través del uso de las obras y programas sociales que organicen las Cajas de Compensación Familiar, tales como educación, recreación, vivienda, entre otros.

Si quiere disfrutar de los subsidios, su empleador tendrá que afiliarlo a la caja de compensación familiar y usted como trabajador deberá presentar los documentos correspondientes para registrar sus personas a cargo ante su caja. Importante, tener en cuenta que esté al día en el pago de sus aportes.

QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE AFILIACIÓN Y APORTE

La afiliación es la puerta de acceso al sistema de seguridad social y es la fuente de los derechos y obligaciones de los actores del sistema de subsidio familiar.

Por su parte, el aporte es una obligación derivada de la afiliación, que consiste en pagar un 4% sobre el valor de la nómina a la Caja de Compensación Familiar, para que los trabajadores puedan, posteriormente acceder a los diferentes subsidios.

En el caso de los independientes deberán pagar un 0.6% o 2% sobre su Ingreso Base de Cotización, según los beneficios que desee obtener.

¿Cómo se afilia el empleador? En todos los territorios donde un

empleador tenga trabajadores a cargo deberá gestionar la afiliación a una Caja de Compensación Familiar que opere en ese departamento. Esto lo realizará mediante el formulario que tenga la Caja de Compensación Familiar dispuesto para ese fin, el cual puede consultar en los portales corporativos de cada una de ellas o solicitarlo en las sedes de atención.

Una vez aceptada la afiliación del empleador, podrá proceder con la afiliación de sus trabajadores.

Sin embargo, es responsabilidad del trabajador comunicarse con la caja de compensación para verificar que la novedad de afiliación se encuentre junto con la de sus personas a cargo.

AFILIACIÓN DE TRABAJADORES DEPENDIENTES, INDEPENDIENTES Y PENSIONADOS

Si usted es trabajador dependiente, independiente, y o pensionado, ponga mucha atención a las condiciones de afiliación a su caja de compensación familiar:

TRABAJADOR DEPENDIENTE: La afiliación de este trabajador, la hace la empresa o empleador.

TRABAJADOR INDEPENDIENTE: La afiliación la hace directamente el trabajador a la caja de compensación que desee, pagando un 0.6% o 2% sobre su Ingreso Base de Cotización,

según los beneficios que desee obtener.

Recuerde: Para poder afiliarse como trabajador independiente ante una caja de compensación familiar, es obligatorio que usted se encuentre previamente afiliado al sistema de salud y pensión.

PENSIONADOS: La afiliación la hace directamente el pensionado a la caja de compensación familiar.

Si usted se pensionó con, hasta 1.5 salarios mínimos, puede acceder a los

servicios de recreación, deporte y cultura a las tarifas más bajas que ofrece la caja. Pero ojo: aclaro: Para poder afiliarse a la caja no tienen que hacer ningún aporte. Además, la condición es que se afilie a la última caja de compensación familiar donde estuvo afiliado.

Si usted estuvo como trabajador afiliado por más de 25 años a una caja de compensación familiar y ya se pensionó, podrá acceder a los programas de capacitación, recreación y turismo social a las tarifas más bajas en cualquier caja de

compensación sin que requiera estar afiliado.

Si usted es pensionado y no cumple con ninguna de las condiciones mencionadas anteriormente, usted puede afiliarse a la caja de compensación familiar pagando un aporte del 0.6% sobre el valor de la mesada pensional y podrá acceder a servicios de recreación, turismo social y capacitación. Además, si desea acceder a todos los servicios que ofrecen las cajas de compensación, excepto cuota monetaria, deberá realizar un aporte del 2%.

QUIÉNES TIENEN DERECHO AL SUBSIDIO FAMILIAR

Tienen derecho al subsidio familiar quienes cumplan con los siguientes requisitos:

Trabajadores que laboren mínimo 96 horas al mes, y reciban menos de 4 salarios mínimos legales vigentes y que con su cónyuge con personas a cargo que no superen los 6 salarios mínimos legales vigentes.

Ten presente que: Los trabajadores que cumplan con los requisitos exigidos por la ley, acceden a los subsidios que otorgan las cajas de compensación y no solamente el trabajador, sino también, las personas a cargo.

Quiénes son las personas a cargo, lo vamos a explicar en el siguiente módulo.

MÓDULO 2: EL SUBSIDIO FAMILIAR

HOLA, BIENVENIDOS AL MÓDULO 2, DONDE PROFUNDIZAREMOS EN LOS SUBSIDIOS EN DINERO, ESPECIE Y SERVICIOS, LOS CUALES MENCIONAMOS EN EL MÓDULO ANTERIOR.

¡¡BIENVENIDOS!!

¿SABE CÓMO ACCEDER AL SUBSIDIO FAMILIAR?

El Sistema de Subsidio Familiar, busca aliviar las cargas económicas de los trabajadores de bajos y medianos ingresos a través de los subsidios en dinero, especie y servicios que entregan las cajas de compensación familiar, bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Para acceder a estos subsidios debe tener cuenta:

- Que sea trabajador dependiente
- Que la empresa esté afiliada a una Caja de Compensación Familiar
- Que la empresa pague los aportes por usted como trabajador a la caja de

compensación familiar y esté al día en esos aportes

- Que usted labore más de 96 horas.
- Y que tenga personas a cargo.

Para que usted reciba la cuota monetaria, es necesario que sus ingresos no superen los 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes y, que, sumando el salario de su cónyuge, compañera o compañero permanente, no superen los 6 salarios mínimos.

Aunque usted se encuentre de vacaciones, descansos o permisos remunerados o por incapacidad por enfermedad, maternidad o accidente de trabajo, tiene derecho a recibir cuota monetaria.

Además, es importante resaltar: que, de manera excepcional, los trabajadores independientes y pensionados pueden acceder a los servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar.

Recuerde que: si dos hermanos trabajan y están afiliados a caja de compensación y desean presentar a

sus padres como personas a cargo, solo uno de ellos tendrá derecho a recibir el subsidio por sus padres.

Si usted presta los servicios a dos o más empresas diferentes, se tendrá en cuenta que el tiempo laborado no sea inferior a las 96 horas y que la suma de sus salarios no superen los 4 salarios mínimos.

TEMA 1: ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN DINERO?

El subsidio en dinero es la cuota monetaria que se entrega a los trabajadores que tienen personas a cargo y cumplan con los requisitos que hemos mencionado.

Y CÓMO ES EL PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER AL SUBSIDIO EN DINERO

Para acceder a este subsidio es importante realizar los siguientes pasos:

Diligenciar completamente el formulario de afiliación establecido por cada caja de compensación. Este formulario se puede obtener en las sedes de cada caja de compensación o a través de sus páginas web.

Recuerde que al diligenciar el formulario no debe tener tachones, ni enmendaduras, ni correcciones y debe estar en letra legible.

Antes de entregar el formulario, verifique que éste se encuentre debidamente diligenciado con los soportes requeridos.

Y lo más importante: no olvide anexar los documentos que acrediten las condiciones de sus personas a cargo sean sus hijos, hijastros, hijos adoptivos, padres y/o hermanos.

Los documentos mínimos que debe anexar, dependiendo de cada condición, son:

- La cédula de ciudadanía
- El registro civil
- Los certificados de escolaridad
- Los certificados de discapacidad

Pero, usted puede confirmar y recibir asesoría de su caja de compensación para saber cuáles son los documentos que deben anexar para recibir este subsidio.

Pasado 8 días de realizar su afiliación y novedades, la Superintendencia le sugiere comunicarse con su caja de compensación familiar para confirmar que la información quede actualizada.

¿A PARTIR DE CUÁNDO SE PUEDE RECIBIR ESTE SUBSIDIO?

Una vez radique los documentos y formato de afiliación, y se acredite la calidad de beneficiario, usted recibirá el subsidio en el mes siguiente de haber realizado este proceso.

¿QUÉ PASA CON LA CUOTA MONETARIA SI EL TRABAJADOR O LA PERSONA A CARGO MUERE?

Cuando la persona a cargo fallece, el trabajador sigue recibiendo la cuota monetaria por 12 meses.

Si fallece el trabajador, las personas a cargo reciben la cuota monetaria

equivalente a 12 meses en un solo pago.

Y, CUÁNTO ES EL SUBSIDIO FAMILIAR EN DINERO

Tenga presente que las cajas de compensación familiar pagan la cuota

monetaria que fija la Superintendencia de Subsidio Familiar al comienzo de cada año, y que no es igual para todos los departamentos del país.

Es por esto, que le aconsejamos informarse con cada caja sobre el valor que le van a pagar, de acuerdo con lo que fije la Superintendencia.

TEMA 2: ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN ESPECIE?

El subsidio en especie se refiere a objetos, bienes y otros efectos diferentes al dinero, para aliviar las necesidades de los trabajadores de medianos y bajos ingresos. Beneficiando a sus familias.

El Consejo Directivo de cada Caja de Compensación determina los subsidios en especie que se entregan a los trabajadores, fijando las condiciones con las cuales pueden acceder. En igualdad de condiciones para todos los trabajadores y de acuerdo con la disponibilidad de recursos con que cuente la caja.

A continuación, mencionaremos los productos más frecuentes que ofrecen las cajas de compensación en el subsidio en especie como son:

- Kits escolares
- Becas educativas o auxilios
- Los bonos de lonchera
- Bonos alimenticios
- Entre otros.

¿CÓMO ES EL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER ESTE SUBSIDIO?

El Consejo Directivo fija la política de acuerdo con las necesidades de la región o departamento y disponibilidad de recursos de la caja.

Cada Caja define el procedimiento para acceder a este subsidio de acuerdo con sus propias políticas y recursos.

Por ello, para saber cómo acceder a estos subsidios, es importante que usted esté pendiente de los portales corporativos y carteleras de información de su caja de compensación donde le darán información como: fechas, requisitos, lugar donde debe radicarlos documentos y demás información relevante que le permita disfrutar de estos beneficios.

TEMA 3: ¿EN QUÉ CONSISTE EL SUBSIDIO EN ESPECIE?

Son programas sociales que desarrolla su caja de compensación familiar relacionados con educación, cultura, recreación, vivienda, entre otros, procurando dar respuesta a las necesidades de los trabajadores y sus familias.

El acceso a los servicios sociales se realiza de acuerdo con el reglamento que, para el efecto, expida el consejo directivo de la caja de compensación familiar, estableciendo las condiciones generales para su uso.

Recuerde que el acceso a estos servicios tiene costo, el cual se establece según las tarifas de la categoría en la que se encuentre afiliado las cuales son:

Categoría A: Se aplica a los trabajadores que devengan hasta dos salarios mínimos legales vigentes

Categoría B: Incluye a los trabajadores que devengan desde dos hasta 4 salarios mínimos legales vigentes. Además, si usted es trabajador independiente siempre estará en esta categoría.

Categoría C: Todos los trabajadores que devengan más de 4 salarios mínimos legales vigentes pertenecen a esta categoría y por tanto no tienen tarifas subsidiadas.

Categoría D: para usuarios particulares

A continuación, desarrollaremos cada uno de los subsidios en servicios

VIVIENDA

Es un aporte que hace la caja de compensación para adquirir vivienda nueva, construcción en sitio propio y mejoramiento de vivienda de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.

El subsidio lo entrega la Caja de Compensación Familiar y por una sola vez en la vida a los trabajadores donde el hogar devengue menos de cuatro salarios mínimos para vivienda nueva, construcción de sitio propio y mejoramiento de esta.

Averigüen con sus cajas de compensación las modalidades de subsidio de vivienda, los montos y los requisitos que se establecen.

MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE

Es un beneficio que se otorga a los trabajadores que estuvieron afiliados a caja de compensación familiar y perdieron el empleo.

Los beneficios a los que pueden son:

- Se le aportará al sistema de salud y pensiones por tres meses.

- El aporte se hará sobre la base de 1 salario mínimo legal vigente.

Si a usted como trabajador la caja de compensación, antes de perder el empleo, le estaba otorgando la cuota monetaria, podrá seguir recibiendo este beneficio durante 6 meses más.

El trabajador deberá tomar las capacitaciones que ofrecen las cajas quienes le ayudarán a conseguir un nuevo empleo de acuerdo con sus capacidades, su experiencia laboral, le ayudarán a inscribirse a agencias de empleo, mirando posibles vacantes para su próximo trabajo y así poder mantener el beneficio.

Tenga en cuenta que, para recibir este beneficio, usted debió estar afiliado a la caja de compensación al menos por un año continuo o discontinuo durante los últimos 3 años trabajados, previos a la radicación de su solicitud ante la caja de compensación familiar.

EDUCACIÓN

Las cajas de compensación trabajan por ofrecerle a usted y a su familia oportunidades para la educación, la formación y capacitación donde sus hijos pueden disfrutar de la excelente educación de los colegios que tienen. Además, ofrecen programas de capacitación y formación para fortalecer sus capacidades laborales o las de su cónyuge o hijo con el fin de aprender algún oficio y lo convierta en su trabajo para recibir ingresos para su familia.

Tenga en cuenta que cada caja de compensación ofrece este servicio de

acuerdo con sus políticas y recursos, para recibir más información acerca los programas de educación comuníquese directamente con su caja.

CULTURAL Y BIBLIOTECAS

Las cajas de compensación buscan con este servicio mejorar el nivel cultural y ofrecerle un mundo lleno posibles conocimientos que, combinados con eventos culturales como teatro, cineforos, conferencias, exposiciones de arte, bibliotecas velan por que usted y su familia disfruten de estos planes y, al mismo tiempo conozcan, de otros escenarios que abren sus puertas un mundo nuevo lleno de saberes.

RECREACIÓN Y TURISMO SOCIAL

Preocupadas por el buen descanso y salud de los trabajadores, las cajas de compensación le ofrecen a usted y a su familia espacios de recreación, esparcimiento y deportes. Las cajas ponen a su disposición hoteles, clubes y prácticas deportivas que mejoren la calidad de vida de todos.

CRÉDITO SOCIAL

Las cajas de compensación familiar cuentan con diferentes programas de crédito para ser parte de sus proyectos de desarrollo y crecimiento para satisfacer las necesidades de los trabajadores de su núcleo familiar con tasas de interés competitivas, brindando atención durante el proceso de solicitud, con fácil acceso al crédito pensando siempre en el bienestar de

usted y al mismo tiempo se puedan cubrir sus gastos, imprevistos y contingencias familiares.

ADULTO MAYOR

Preocupados por el bienestar y salud de los abuelos de las familias, las cajas de compensación ofrecen diversos programas de cobertura en atención integral para y servicios en recreación, deporte, cultura, psicología y capacitación para tener una mejor calidad de vida y así proveer la integración a la vida competitiva y comunitaria, reconociendo sus necesidades y ofreciendo así servicios especialmente diseñados para ellos y así acompañarlos en esta etapa de la vida.

DISCAPACIDAD

Pensando en las personas más especiales de sus familias, las cajas de compensación han diseñado programas dirigidos especialmente para ellos ofreciendo oportunidades educativas y terapéuticas para crear un entorno de tolerancia, respeto,

inclusión y libertad frente a las personas con capacidad física disminuida.

ATENCIÓN INTEGRAL A LA NIÑEZ

Unidos con el compromiso social del país, las cajas de compensación trabajan en conjunto con el Estado por la protección y desarrollo de la infancia que se encuentra en condiciones de exclusión social o vulnerabilidad, acompañando a sus familias en los procesos de formación de los más pequeños.

JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA

Tiene como propósito acompañar la formación de los niños y jóvenes, siendo un apoyo al momento de realizar sus tareas o trabajos escolares, aprovechando el tiempo libre a través de actividades y proyectos lúdicos-pedagógicos enfocados hacia la libre expresión de pensamientos, sentimientos y el desarrollo de la creatividad para que sean competentes ante la demanda educativa de la sociedad actual.

MÓDULO 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

¡FELICITACIONES!, YA ESTÁS EN EL MÓDULO 3 Y TU CONSTANCIA EN ESTE CURSO MERECE SER APLAUDIDA

TEMA 1: QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL Y QUÉ SE BUSCA CON ESTO

Hola, en este módulo reconocerá la importancia de la participación ciudadana en el Sistema del Subsidio Familiar, queremos que conozcas las opciones que le permitan contribuir, aportar y hacer que los puntos de vista de los ciudadanos sean tenidos en cuenta de manera organizada y efectiva en el mejoramiento de los trámites y servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar y la Superintendencia del Subsidio Familiar, es decir, que pueda incidir en las decisiones de dichas entidades.

¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

¿Qué se entiende por participación ciudadana?

Según la Constitución Política de 1991, en su artículo primero, proclama que: “Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de

la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.”

Este artículo nos otorga mecanismos para intervenir en la toma de decisiones que nos afectan y nos interesan, afianzando la democracia participativa, la cual es un derecho y deber de todo ciudadano colombiano.

Recuerda que la participación es un derecho fundamental que nos permite ese ejercicio activo de fortalecernos y potencializarnos como ciudadanos defendiendo los derechos humanos, solucionando las problemáticas que nos inquietan, pero principalmente siendo actores activos de esa construcción colectiva de un futuro mejor para todos.

La participación ciudadana es un compromiso social y político, que nos permite ser actores claves del futuro, siendo sujetos responsables y autónomos, que ejercen en armonía derechos y deberes en búsqueda de un destino con bienestar, paz, solidaridad y transparencia para todos.

¿QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL?

Ahora hablaremos del control social, que es un conjunto de prácticas organizadas para vigilar las acciones de las entidades del Estado y la ejecución de los recursos públicos, tenga presente que también es un proceso que permite verificar de manera individual o colectiva, la ejecución de las siguientes actividades:

1. Detectar necesidades apremiantes de una comunidad.
2. Proponer alternativas de solución.
3. Entender en qué se usan los recursos públicos y por qué se destinan o priorizan para alguna obra o programas en especial.
4. Reconocer la información importante de los procesos de las Entidades del Estado, dónde encontrarla, cómo solicitarla y usarla en beneficio del interés general.

5. Acompañar la inspección, vigilancia y control de las Superintendencias.
6. Alertar y denunciar sobre el mal uso de lo público o el incumplimiento de compromisos pactados entre el Gobierno y la sociedad.
7. Controlar que la gestión pública, en los procesos de planeación, contratación, ejecución de políticas, programas, proyectos, obras, presupuestos, las mismas evaluaciones, entre otros muchos procesos que hacen las entidades públicas, sean más familiares y cumplan con los principios de racionalidad, transparencia y efectividad.

Con esto hacemos realidad que los ciudadanos sean quienes determinan el horizonte al servicio público para consolidar y fortalecer la democracia en nuestro país.

Para que usted ejerza un control social debe:

- Capacitarse.
- Obtener información.
- Analizarla.
- Reunirse con entidades ejecutoras, contratistas e interventores.
- Participar en las rendiciones de cuentas.
- Organizar los hallazgos, sugerencias y denuncias para presentarlas a las entidades competentes.

Todo esto nos permite que usted como ciudadano controle la gestión pública, conozca la información de primera

mano y presente propuestas que beneficien a la comunidad. Es importante que usted se mantenga activo y atento en todos los procesos de participación ciudadana para que se tomen decisiones en beneficio de todos.

Recuerde que la democracia espera ciudadanos proactivos y listos para emprender ese camino, que se involucren en las acciones que ya explicamos, sin desanimarse, sin verlo complejo, y mejor aún con la satisfacción de aportar para fortalecer y contribuir a un futuro optimista en el destino del país y en nuestro caso concreto en el Sistema del Subsidio Familiar.

¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS Y QUÉ TRANSFORMACIONES SE PUEDEN ESPERAR TRAS LA PARTICIPACIÓN Y EL CONTROL SOCIAL?

Visto lo anterior, expongamos entonces ¿cuáles son los objetivos y qué transformaciones se pueden esperar tras la participación y el control social?

La Superintendencia del Subsidio Familiar, contribuye al fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y de control social orientados a mejorar la prestación de servicios, identificando oportunidades de mejora y buenas prácticas en su gestión y en la de las Cajas de Compensación Familiar, facilitando el acceso a información clara y oportuna.

Además, promueve el ejercicio de los derechos y deberes de los trabajadores y de la ciudadanía en general.

Algunos de los objetivos de la participación ciudadana y el control social son:

- a) Fortalecer la cultura de lo público.
- b) Contribuir a mejorar la gestión pública.
- c) Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- d) Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.
- e) Contribuir a la garantía y al restablecimiento de los

derechos sociales, económicos y culturales.

Recuerde que la participación es la vía para que servidores públicos,

ciudadanía y la entidad pública se conecten a través de las relaciones de corresponsabilidad, transparencia y lazos de confianza.

TEMA 2: ACERCA DEL EJERCICIO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL

QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE LA VIGILANCIA

Ya nos familiarizamos con los conceptos de participación ciudadana y control social, ahora vamos a ver cómo llevarla a la acción

Y para ello debemos conocer ¿qué es la Vigilancia?

Es una acción que le permite al ciudadano identificar que los programas, proyectos y servicios se presten conforme lo ordena la ley. Permite, además, activar las alertas ante las instituciones del Estado a través de mecanismos adecuados para exigir esos derechos y mejorar su relación con la administración pública.

Veamos un ejemplo. Usted en su casa antes de salir vigila que las luces queden apagadas, que no haya goteras o llaves abiertas, que no quede prendida la estufa, que sus mascotas tengan suficiente alimento, que las puertas y ventanas estén cerradas.

En el diario vivir, está pendiente de cubrir sus necesidades con el presupuesto que tiene, vigila que no se desperdicie comida, cuida las cosas para no generar gastos innecesarios y se asegura que las prioridades estén satisfechas optimizando cada recurso que tiene. Pues bien, con los recursos públicos debemos hacer lo mismo, apropiarnos

de ellos, saber que administrarlos adecuadamente o despilfarrarlos tiene consecuencia para todos, por eso hay que aprender a vigilar los presupuestos, los contratos, conocer qué hacen las entidades del Estado y exigir que cumplan con sus funciones.

Es importante que la vigilancia se haga de manera consciente y constante, buscando identificar los aspectos que no respondan con lo consagrado en la ley.

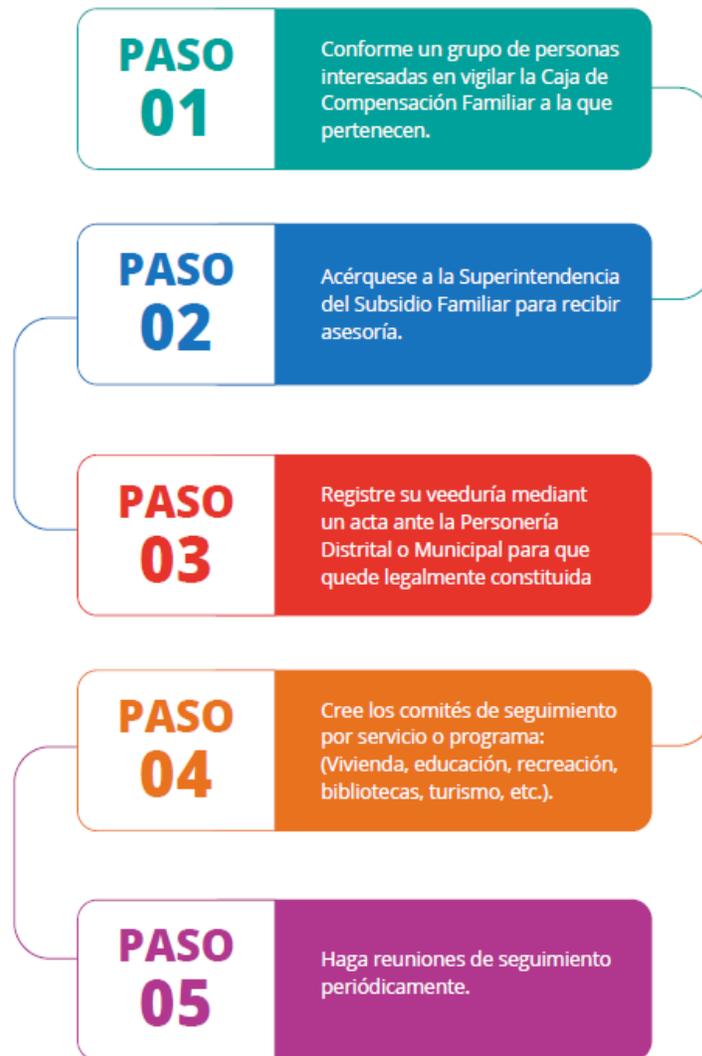
Recuerde, capacítese para poder vigilar estos procesos ya que es un derecho que se ejerce a través de los mecanismos adecuados. Debemos tener el fundamento conceptual y legal para que sea un ejercicio exitoso.

En el caso del Sistema de Subsidio Familiar, cuando un subsidio en dinero, servicio o especie no se otorga a pesar de cumplir con los requisitos para acceder a ellos; o se entrega, pero incumpliendo las características de calidad u oportunidad, deberá procederse a poner en conocimiento lo ocurrido a las instituciones encargadas, es decir; a las oficinas de atención al afiliado en las Cajas de Compensación Familiar, a la Superintendencia del Subsidio Familiar, al Ministerio del Trabajo, entre otras.

Uno de los mecanismos para realizar vigilancia son las veedurías ciudadanas que permiten hacer control social. A través de éstas los ciudadanos vigilan, fiscalizan y controlan la gestión de lo público y del sector privado que administren recursos públicos o desarrolle

actividades de interés público como es el caso de las Cajas de Compensación Familiar.

Si usted desea conformar una veeduría ciudadana para el Sistema de Subsidio Familiar, le sugerimos llevar a cabo los siguientes pasos:



¡Así que no espere más!, anímese a conformar una veeduría ciudadana, está a su alcance ya sea con esos compañeros de trabajo aprovechando que todos están afiliados a la misma Caja de Compensación Familiar, o con esos amigos con los cuales alquilan cada semana la cancha de fútbol para entrenar; en fin, busque unirse a otros ciudadanos que, como usted, quieren ser los protagonistas de un Sistema de Subsidio Familiar que lleve más bienestar a cada una de las familias de los trabajadores colombianos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR

Usted se estará preguntando en este momento, si además del control social y las veedurías ciudadanas, existen otros mecanismos para participar en el sistema del subsidio familiar; ¡la respuesta es sí!, y le explicaremos brevemente cuáles son y en qué consisten:

EL DERECHO DE PETICIÓN es un mecanismo que ha sido reconocido por el ordenamiento jurídico y que permite que todo ciudadano se pueda dirigir a las entidades públicas y privadas para solicitar información, interponer quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones; obligando a esas entidades a dar respuestas con claridad y oportunidad.

Es también un derecho fundamental reconocido en el artículo 23 de la constitución política y determinante para la efectividad en el acceso a servicios y programas, es un canal de interacción con las entidades públicas para ponerlas al tanto de situaciones que no están dentro de lo esperado. Además, hace exigibles otros derechos como la información, la participación política y la libertad de expresión.

¿Sabía usted que la oficina de protección al usuario de la superintendencia del subsidio familiar hace análisis constante de los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía; y de ello se desprenden circulares con instrucciones a las Cajas de Compensación Familiar, se originan proyectos de inversión, material pedagógico, insumos para trabajar desde el comité técnico de atención e interacción con el

ciudadano, y muchas otras acciones que satisfacen las necesidades que los ciudadanos nos dan a conocer?

Ahora veamos otros mecanismos de participación ciudadana:

LA TUTELA es el mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante la cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares.

LA AUDIENCIA PÚBLICA es un espacio en que las organizaciones del estado, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía; informa, explica, justifica, consulta a la sociedad civil, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas. Estos espacios son deliberantes más no decisorios, pero, en busca de la legitimidad, las entidades deben hacerlo constante y procurar al máximo vincular las recomendaciones de la población.

RENDICIÓN DE CUENTAS es una expresión de control social y comprende acciones de información y divulgación, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en la cotidianidad del servidor público.

Existen más mecanismos de participación, los cuales dependen del sector y alcances de las entidades. Específicamente para el Sistema de Subsidio Familiar, debemos resaltar que en el Consejo Directivo de las Cajas de Compensación se cuenta con cinco representantes de los trabajadores, los cuales deben velar por representar las necesidades de los afiliados y sus beneficiarios.

Además, la Cajas de Compensación Familiar deben convocar a los grupos focales, realizar encuestas de satisfacción y desarrollar diferentes actividades para escuchar la voz del afiliado. Esté atento a las convocatorias y participe.

Recuerde que la experiencia en el disfrute de los servicios que ofrecen

las Cajas de Compensación Familiar, su percepción del servicio y su relacionamiento cotidiano con las instituciones, los servidores públicos y demás actores del sistema nos ayudan a crear conocimiento e innovar. Por eso, su voz es la mayor herramienta de participación, no necesita ser abogado, ni requiere de intermediarios para expresar sus ideas. Para ello, se dispone de las oficinas de atención al afiliado, al usuario y/o ciudadano, allí estará siempre un asesor para escucharle y acompañarle a activar los canales que permitan que usted sea atendido.

No olvide que la Superintendencia del Subsidio Familiar es su aliada en los ejercicios de participación y control social, por ello le recordaremos nuestros canales de atención:



Atención personalizada

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B-44 , Piso 3

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm

Bogotá, Colombia



Atención telefónica

Línea Gratuita Nacional
01 8000 910 110

Línea de Atención al Ciudadano
Tel.: (571) 348 - 7777
PBX: (571) 348 - 7800



Radicación física

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25 B-44 , Piso 4

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm

Bogotá, Colombia



Peticiones verbales

Presenciales
Telefónicas
Página Web
Chat



Buzón virtual

Comfamiliar Atlántico
Comfama
Comfanorte
Comfamiliar Nariño
Colsubsidio



Contacto

Portal corporativo
www.ssf.gov.co

correo electrónico para notificaciones judiciales:

notificacionesjudiciales@ssf.gov.co

TEMA 3: LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO, SU ALIADO INCONDICIONAL

QUÉ HACEN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Las oficinas de atención al afiliado, al usuario y/o ciudadano están encaminadas a preservar los valores y actitudes frente al servicio a través de un contacto directo con el usuario, orientado hacia él, en concordancia con las políticas de la institución. Su campo de acción es amplio y abarca los siguientes aspectos:

- Humanización del servicio.
- Evaluación de la satisfacción.
- Participación ciudadana y control social.
- Orientación, información y apoyo social.
- Administración del sistema de quejas y peticiones.
- Evaluación del servicio.

En estas oficinas podrá encontrar personal que brinde orientación a todo

afiliado, beneficiario y/o ciudadano sobre:

- Los derechos y deberes, su importancia y velar por su ejercicio adecuado.
- Cómo acceder a los servicios.
- La red de prestadores, su ubicación y contactos.
- Impartir charlas informativas y educativas que permitan disminuir las barreras de acceso.
- Diseñar mecanismos de escucha de la voz de sus afiliados y los beneficiarios.
- Promover el empoderamiento ciudadano y el sentido de pertenencia al sistema de subsidio familiar.

¿CÓMO ACCEDO A LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL AFILIADO?

La Superintendencia del Subsidio Familiar y las Cajas de Compensación Familiar cuentan con canales de atención presencial y virtual para atender sus dudas, inquietudes y sugerencias. Usted encontrará en los portales web la información de su Caja.

No olvide que la Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a su disposición los siguientes canales:

- La Línea Nacional 018000 910110.
- El Correo institucional: ssf@ssf.gov.co

- El Chat, ubicado permanentemente en el portal web.
- Su oficina de atención presencial en la ciudad de Bogotá para lo cual usted podrá acudir directamente o tramitar cita en la línea telefónica de atención nacional.
- También puede indagar en la línea nacional si en su

departamento se cuenta con buzón tecnológico, el cual le permite hacer autogestión de trámites como: interponer solicitudes, descargar certificados de representación legal, recibir publicidad de los eventos y servicios de la Superintendencia.

¿CÓMO PUEDO EJERCER MI DERECHO Y DEBER A PARTICIPAR EN LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR Y EN LA SUPERINTENDENCIA?

La Superintendencia del Subsidio Familiar organiza las rendiciones de cuentas, publica los proyectos de circulares y resoluciones de interés para que la ciudadanía presente sus comentarios, realiza encuestas de satisfacción y orienta todas las iniciativas de los sindicatos de trabajadores, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y toda expresión de participación ciudadana interesada en mejorar y fortalecer el Sistema de Subsidio Familiar, no dude

en hacernos su aliado. ¡nosotros sabemos que el nuestro, es usted!

Las Caja de Compensación Familiar tienen dispuestos diferentes mecanismos de participación como: las reuniones de padres en los colegios y en las escuelas deportivas, sus buzones de sugerencias, encuestas de satisfacción, eventos de evaluación de los proyectos. Revise con regularidad las redes sociales y participe de las convocatorias.



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Felicitaciones!!

Ha culminado estos tres módulos aprendiendo sobre el sistema de subsidio familiar, los subsidios en dinero, en especie y en servicios, y los mecanismos de participación ciudadana.

Ahora, está en sus manos participar activamente y acercarse a su caja de compensación familiar para conocer y disfrutar de los servicios y beneficios que ofrecen.

Recuerde que la oficina de protección al usuario de la Superintendencia de Subsidio Familiar tiene las puertas abiertas para atenderlo a usted y a su familia.

Gracias por habernos acompañado y esperamos contar con usted para los próximos módulos.

