

	Sistema de Gestión Integral – Comfenalco Quindío Manual para la aplicación de la prescripción de cuotas monetarias giradas no cobradas	
Versión: 003	Código: R-001	Fecha: 2026-02-27

1. Responsable del proceso:

Coordinador de Subsidios

2. Disposiciones generales

2.1 Objetivo:

Establecer los lineamientos para la gestión integral de la cuota monetaria girada y no cobrada por los trabajadores afiliados a Comfenalco Quindío. El objetivo es regular los saldos próximos a prescribir, garantizando el debido proceso a los beneficiarios y el cumplimiento del marco legal vigente.

2.2 Alcance:

Este Manual aplica para todos los subsidios girados por Comfenalco Quindío, que no han sido cobrados en un periodo de tres años, contados a partir de la fecha de su disposición para el cobro, los cuales se encuentran próximos a prescribir.

2.3. Documentos Relacionados Marco Normativo

- Ley 21 de 1982
- Ley 789 de 2002
- Artículo 488 del Código Sustantivo del Trabajo
- Artículo 151 del Código Procesal del Trabajo
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Circular Externa 2019-0002, del 27 de marzo 2019
- Circular Externa No. 2020-00002, del 31 de enero de 2020, de la Superintendencia del Subsidio Familiar

NOTA: Se tendrán en cuenta las normas que modifiquen, adicionen, sustituyan a las anteriormente citadas además que las que sean complementarias a estas.

2.4. Definiciones

Cuota monetaria: La cuota monetaria es un subsidio en dinero que se entrega mensualmente a los trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar que cumplen ciertos requisitos de ingresos, tiempo de servicio y que además tienen personas a cargo, con el objetivo de ayudar a aliviar la carga económica del hogar.

Subsidio girado no cobrado: Para todos los efectos del presente manual, se entiende por subsidio o cuota monetaria girada no cobrada aquella que, desde su reconocimiento, ha permanecido disponible para el pago al trabajador beneficiario en cualquier momento, sin que ésta haya sido cobrada.

Prescripción: Figura jurídica mediante la cual se adquieren o extinguen derechos por el transcurso del tiempo previsto en la ley (Ley 21 de 1982, Art. 6; Código Sustantivo del Trabajo, Título II, Capítulo I).

La cuota monetaria prescribe según los términos del Código Sustantivo del Trabajo; esto es, al cumplirse tres (3) años desde que el recurso fue puesto a disposición del afiliado en los puntos autorizados por Comfenalco Quindío sin haber sido reclamado.

Notificación: Comunicación o puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona natural o jurídica. Para declarar la prescripción de los subsidios monetarios puestos a disposición del trabajador y no cobrados, Comfenalco Quindío ha dispuesto el presente manual.

Acta de prescripción de la cuota monetaria: Documento oficial que declara el monto total y la cantidad de cuotas monetarias prescritas durante un período determinado. Se emite una vez finalizada la etapa de gestión correspondiente (90 días calendario). Este documento requiere la aprobación de la coordinación de subsidio familiar y de la gerencia financiera para su firmeza.

2.5. Lineamientos generales de operación

La ejecución y el seguimiento del proceso estarán a cargo de los auxiliares del área de subsidio familiar de Comfenalco Quindío. Durante este proceso, se realizarán acciones de contacto mediante notificación física, correo electrónico certificado, mensajes de texto y publicaciones en la página oficial y redes sociales de la corporación, asegurando que cada actuación cuente con sus respectivas evidencias documentadas.

El área de subsidio familiar conservará los soportes de las gestiones realizadas por un periodo de diez (10) años, de conformidad con los lineamientos establecidos en las Tablas de Retención Documental.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN DEL SUBSIDIO FAMILIAR

3.1. ETAPA PRELIMINAR

El auxiliar de Subsidio Familiar genera mensualmente la relación de trabajadores y el valor de las cuotas monetarias giradas y no cobradas con vencimiento dentro de los noventa (90) días calendario. Este reporte permite detallar, de manera individualizada por trabajador o beneficiario, el monto, los datos de contacto y el periodo de las cuotas próximas a prescribir.

Asimismo, el auxiliar de Subsidio Familiar publica en el sitio web www.comfenalcoquindio.com la notificación por aviso de los subsidios pendientes de cobro con noventa (90) días calendario de antelación a su prescripción. En dicha publicación se relacionan los números de identificación de los trabajadores con saldos pendientes y la fecha de vencimiento del beneficio.

Anexo 1. Aviso cuotas monetarias próximas a vencer

3.2. COMUNICACIÓN FORMAL AL TRABAJADOR(A):

Una vez realizadas las validaciones pertinentes en la base de datos para identificar las cuotas próximas a vencer, el auxiliar de Subsidio Familiar procede a la elaboración de la comunicación formal, la cual contiene los siguientes campos:

- Nombre completo del trabajador.
- Tipo y número de documento de identificación.
- Beneficiario autorizado para reclamar la cuota monetaria.
- Monto de las cuotas próximas a prescribir.
- Término otorgado para el cobro de las cuotas relacionadas.

Esta comunicación busca promover el cobro oportuno de las cuotas monetarias y destacar los beneficios económicos que Comfenalco Quindío ofrece a sus trabajadores.

Asimismo, se informa al trabajador que, de no efectuarse el cobro dentro del término establecido, Comfenalco Quindío iniciará el procedimiento para declarar la prescripción conforme a la normativa legal vigente. Una vez prescrita, la cuota monetaria no podrá ser reclamada con posterioridad. El comunicado especifica claramente el plazo en días hábiles disponible para el cobro y los canales de atención a los cuales el afiliado puede acudir para recibir acompañamiento.

Anexo 2. Comunicación formal al trabajador(a)

3.3. COMUNICACIÓN AL EMPLEADOR

El auxiliar de Subsidio Familiar, sesenta (60) días antes de la fecha de prescripción, remite al empleador una comunicación formal con la relación de los trabajadores cuyo subsidio está próximo a vencer. El objetivo de esta notificación es que la empresa informe directamente a sus empleados e incentive el cobro oportuno de este beneficio. Es importante señalar que este procedimiento aplica únicamente para los trabajadores que se encuentren activos en la organización al momento de la ejecución del proceso.

El comunicado tendrá como mínimo lo siguiente:

1. Identificación de la empresa (Nombre y NIT)
2. Nombre del Representante legal
3. Nit del empleador
4. Nombre e identificación del trabajador
5. Número de cuotas a prescribir
6. Término otorgado para cobrar las cuotas monetarias.

Anexo 3. Comunicación al empleador

3.4. Notificación de la comunicación

Treinta (30) días antes de la prescripción, el auxiliar de Subsidio Familiar identificará a los trabajadores que aún no han efectuado el cobro de la cuota monetaria. Con el objetivo de garantizar el debido proceso y agotar los medios de localización, se procederá a notificarles mediante mensaje de texto (SMS) al número celular registrado en la base de datos o utilizando la información de contacto obtenida a través del proveedor de localización.

3.5. Segunda notificación de la comunicación.

Durante el mes en que se cumple el término para declarar la prescripción, el auxiliar de Subsidio Familiar enviará un segundo mensaje de texto (SMS) al número celular registrado o a la información de contacto obtenida mediante el proveedor de

localización. Esta acción se fundamenta en que Comfenalco Quindío declara en firme la prescripción del subsidio familiar el primer día hábil del mes siguiente a aquel en que se cumplen los tres (3) años de disposición del beneficio.

3.6. Gestión de promoción y cobro oportuno de la cuota monetaria:

Comfenalco Quindío en cumplimiento de su objeto social y con el fin de garantizar el bienestar colectivo de sus trabajadores y la plena garantía del derecho fundamental al debido proceso, ha establecido diversas estrategias orientadas a promover el cobro oportuno de la cuota monetaria y mitigar la prescripción de este beneficio.

Estas estrategias pueden ser de carácter permanente o parcial y, por consiguiente, varían según el cronograma y las decisiones adoptadas en las reuniones de seguimiento con los actores involucrados. Entre las estrategias implementadas se incluyen:

- Un banner informativo en la página web (www.comfenalcoquindio.com) para incentivar el cobro oportuno de la cuota monetaria.
- Un módulo de consulta en la página web (www.comfenalcoquindio.com) que permite verificar las cuotas monetarias pendientes de cobro.
- Publicación de calendario de pagos.
- Videos promocionales difundidos a través de las redes sociales de Comfenalco Quindío.
- La implementación de estrategias coordinadas con los proveedores de dispersión del pago de la cuota monetaria.

3.7. Notificación de trabajadores de difícil localización

Para aquellos trabajadores cuyos medios de localización —tales como números telefónicos, correo electrónico o dirección física— se encuentren errados o no estén registrados, el área de subsidio familiar, en colaboración con los trabajadores de protección de datos, adelanta gestiones durante las visitas empresariales con el fin de promover la actualización de los datos de ubicación y contacto de los afiliados.

Adicionalmente, el área de subsidio familiar dispone de proveedores que suministran información de ubicación y contacto actualizada para facilitar la localización de estos

beneficiarios. Este proceso garantiza el correcto tratamiento de los datos personales, en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales (Habeas Data).

4.VENCIMIENTO DEL TÉRMINO SIN COMPARECENCIA DEL TRABAJADOR(A) Y PRONUNCIAMIENTO

Una vez vencido el plazo otorgado en las comunicaciones, sin que el trabajador haya efectuado el cobro de la cuota monetaria, Comfenalco Quindío declarará la prescripción del derecho mediante un Acta de Prescripción.

Dicha acta incluirá la identificación del afiliado y el valor de las cuotas prescritas para el período respectivo, dejando constancia de que se ha cumplido el debido proceso y que los valores ya no serán reclamables.

A su vez, será publicada en la página web www.comfenalcoquindio.com, donde permanecerá por un término de doce (12) meses

Anexo 4. Modelo de Acta de prescripción

5. RECURSOS

El trabajador cuenta con tres (3) años para realizar el cobro del subsidio. Si considera que su derecho fue vulnerado, podrá solicitar las pruebas de las notificaciones enviadas a sus datos de ubicación y contacto previo a la prescripción ejecutada.

De acuerdo a lo estipulado en la Ley 21 de 1982 Artículo 6: *“Las acciones correspondientes a la reclamación o cobro del subsidio familiar (cuota monetaria) prescriben en los términos del Código Sustantivo de Trabajo. Sin embargo, el derecho a la cuota correspondiente a un mes determinado, caduca al vencimiento del mes subsiguiente en relación a los trabajadores beneficiarios que no hayan presentado las pruebas del caso”.*

Dado lo anterior Comfenalco Quindío ha dispuesto diferentes canales de comunicación para que los trabajadores interpongan los recursos alineados a las políticas de atención al usuario de la entidad:

- Presencial Oficina de Subsidio Familiar: Horario de atención de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 12:00 m. a 5:00 p.m. viernes 7:00 am a 11:00 am y 12:00 m a 4:00 pm.
- Dirección: Calle 16 No 15-22 Edificio Sede Administrativa, área Gestión documental
- Correo electrónico: gestiondocumental@comfenalcoquindio.co o atencionalusuario@comfenalcoquindio.co.

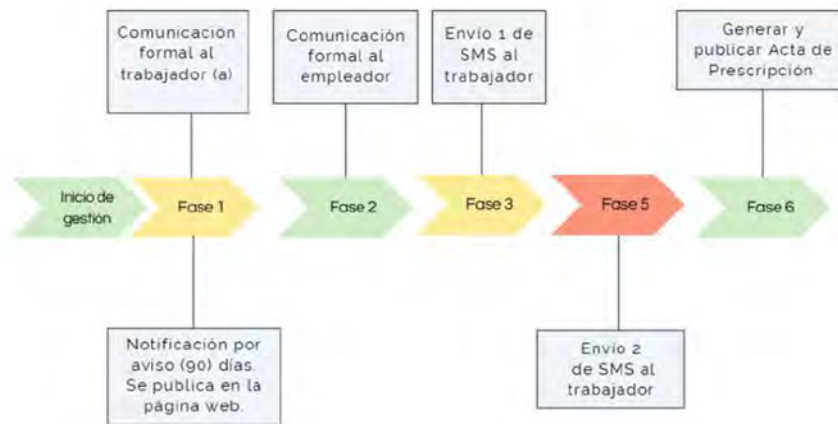
6. FINALIZACIÓN DEL PROCESO

Comfenalco Quindío cuenta con un expediente único por trabajador donde se conserva la evidencia de la gestión realizada a la etapa previa de prescripción del subsidio familiar, desde el inicio hasta el final, acompañado del acta de prescripción aplicada por la organización. Adicionalmente se cuenta con un expediente unificado, en el cual se conservan las evidencias de la gestión realizada en el periodo correspondiente.

En este sentido y en cumplimiento a la normatividad que regula el proceso, Comfenalco Quindío traslada los recursos prescritos al saldo para la ejecución de obras y programas sociales. En consecuencia, estos valores no son objeto de reintegro por parte de la corporación al trabajador beneficiario, salvo en los casos donde se identifique que los valores descontados no cumplían con la condición de prescripción establecida en el presente manual.

LINEA DE TIEMPO DE SUBSIDIO GIRADO Y NO COBRADO

Ajustes aplicados a la gestión conforme al:
Manual para la aplicación de la prescripción de cuotas
monetarias giradas no cobradas



7. CONTROL REGISTROS

Nombre	Responsable	Medio de Almacenamiento	Ubicación	Tiempo de Retención	Disposición Final
Relación de cuota monetaria prescripta	Analista Contable	Electrónico	Archivo de gestión por nombre y fecha	Indefinido	No Aplica
Notas Contables	Analista Contable	Electrónico	Siesa por nombre y fecha	Indefinido	No Aplica
Registros de comunicación con los usuarios	Auxiliar de Subsidio	Electrónico	Archivo de gestión por fecha	Indefinido	No Aplica
Expedientes de los trabajadores	Subsidio Familiar	Electrónico	Archivo de gestión	Indefinido	No Aplica

Manual aprobado por el Consejo Directivo en reunión ordinaria realizada el 05 de febrero de 2026, acta No. 66.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Luz Adriana Carmona Ortega Coordinador Subsidio Familiar	Luz Piedad Salas Ceballos Gerente Subsidios	Lina Johanna Medina Coordinador Mejoramiento Continuo