

PREGUNTAS FRECUENTES

¡Ahora puedes autogestionar tus solicitudes!

1. NÓMINA	2
1.1 ¿Cómo solicito el desprendible de pago de nómina?.....	2
1.2 Tengo una novedad con el valor de mi pago de nómina, ¿qué debo hacer?	2
1.3 ¿Cuándo pagan la liquidación del contrato?	2
1.4 ¿Cómo puedo obtener el soporte de mi liquidación?.....	2
1.5 ¿Cuál es la fecha de pago de la nómina?	2
2. CAMBIO DE CUENTA BANCARIA	2
2.1 ¿Cómo puedo cambiar mi cuenta bancaria para recibir el pago?.....	2
3. INCAPACIDADES	3
3.1 ¿Cómo debo reportar una incapacidad médica?.....	3
3.2 ¿Cómo solicito el pago de mis incapacidades?.....	4
4. CESANTÍAS	4
4.1 ¿Cómo solicito el pago de mis cesantías a la empresa?	4
4.2 ¿Cómo realizo el retiro de mis cesantías desde Porvenir?	4
4.3 ¿Dónde puedo consultar el valor total de mis cesantías en Porvenir?	4
5. CERTIFICADO LABORAL	4
5.1 ¿Cómo descargo mi certificado laboral?	4
6. CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	5
6.1 ¿Cómo afilio a mis beneficiarios a la caja de compensación?	5
7. DOTACIÓN	5
7.1 ¿Cómo solicito mi dotación?.....	5
7.2 ¿En qué establecimientos puedo redimir el bono de dotación?	6
8. REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO	6
8.1 ¿Cómo reporto un accidente de trabajo?.....	6

1. NÓMINA

1.1 ¿Cómo solicito el desprendible de pago de nómina?

Ya puedes descargar tu desprendible de pago. Es muy fácil: haz clic [aquí](#), sigue las instrucciones y obtén tu comprobante en pocos pasos.

1.2 Tengo una novedad con el valor de mi pago de nómina, ¿qué debo hacer?

Si identificas una diferencia o inconsistencia en el valor de tu pago de nómina, es importante que registres tu caso a través de una PQR (Petición, Queja o Reclamo). Para hacerlo, ingresa al siguiente enlace dando clic [aquí](#) y diligencia el formulario con la información correspondiente.

1.3 ¿Cuándo pagan la liquidación del contrato?

El plazo máximo para pagar una liquidación laboral es de 15 días hábiles después de la terminación del contrato y estar a paz y salvo con la empresa contratante.

1.4 ¿Cómo puedo obtener el soporte de mi liquidación?

Para descargar el desprendible de liquidación de contrato, ten en cuenta la fecha de terminación y sigue estos pasos. Haz clic [aquí](#).

1.5 ¿Cuál es la fecha de pago de la nómina?

La fecha de pago de nómina depende del contrato firmado y de los términos acordados durante la negociación. Esta puede ser quincenal, mensual o determinada según los días laborados. Para más información, revise su contrato o comuníquese con el área de Servicio al Cliente de Listos.

2. CAMBIO DE CUENTA BANCARIA

2.1 ¿Cómo puedo cambiar mi cuenta bancaria para recibir el pago?

Si ha abierto una cuenta en una entidad bancaria diferente a la que se encuentra actualmente registrada en nuestra plataforma, deberá seguir el siguiente procedimiento para actualizar su información:

1. Solicite a su nueva entidad bancaria un **certificado bancario en formato PDF**, donde se especifiquen claramente los datos de la cuenta (titular, número de cuenta, tipo de cuenta y entidad).
2. Envíe el certificado al correo sandramilena.marulanda@listos.com.co

Importante: Asegúrese de que el certificado incluya su nombre completo y número de cuenta para garantizar una correcta validación.

Una vez recibida y verificada la información, la actualización en la plataforma se realizará en el transcurso de **un (1) día hábil**, asegurando así que los próximos pagos se efectúen a la nueva cuenta suministrada.

3. INCAPACIDADES

3.1 ¿Cómo debo reportar una incapacidad médica?

Los pasos para radicar su incapacidad son los siguientes:

i. Ingresar a Oficina Virtual

<https://vumoffice.vum.com.co/login>

ii. Dar clic en “Mis incapacidades”

iii. Dar clic en “Radicar”

iv. Diligenciar la información solicitada referente a la incapacidad y anexar los soportes de acuerdo con el tipo de incapacidad.

Si tiene dudas, puede comunicarse al WhatsApp **320 688 4856** y con gusto le brindaremos acompañamiento. También puede hacer clic [aquí](#) para ver el video instructivo.

Tener en cuenta

- a) El trabajador debe radicar la incapacidad médica o su prórroga dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la expedición por el médico tratante.
- b) No es posible aceptar certificados de incapacidad médica de prestador de servicios no autorizado por la EPS o ARL. Por lo tanto, se devolverán al trabajador, otorgándole con un plazo de 48 horas hábiles para tener la incapacidad autorizada, de incumplir este plazo se considera su ausencia al puesto de trabajo sin justa causa.
- c) La incapacidad medica radicada en la oficina virtual será auditada y, de evidenciarse inconsistencia o falta de soportes será devuelta al trabajador quien tiene un plazo de 48 horas hábiles para subsanar la documentación y volver a radicar la incapacidad con sus soportes.
- d) Teniendo en cuenta que el empleador Listos SAS no tiene la obligación de pagar las prestaciones económicas consistentes en auxilio de incapacidad, el trabajador que presente una incapacidad médica o su prórroga extemporánea o sea mayor a 3 meses desde la expedición del médico, se realiza el respectivo cobro a la EPS y no se realizara el pago al trabajador hasta que la EPS pague la respectiva incapacidad.
- e) En los casos que la ARL o EPS pague un mayor valor al estimado en el pago de nómina, se reconoce este mayor valor y se paga en la siguiente nómina.
- f) En los casos que la ARL o EPS pague un menor valor al estimado en el pago de nómina, ese mayor valor pagado se descuenta en la siguiente nómina.
- g) Todo trabajador con más de 540 días de incapacidad el pago de prestaciones económicas corresponde a la EPS directamente al trabajador.

Es menester recordar que el Reglamento Interno de Trabajo consagra dentro de los deberes y obligaciones para todos los trabajadores:

“Artículo 15.2. Son obligaciones especiales del trabajador:

A presentar dentro de las 48 horas siguientes ante el empleador, la justificación de su ausencia al puesto de trabajo causado por la incapacidad médica, certificada por el médico adscrito a la EPS o ARL en donde se encuentre afiliado”.

*“Artículo 19.3. Constituyen faltas graves y justas causas para dar por terminado el contrato de trabajo:
d) El no haber presentado dentro de las (48) horas siguientes ante el empleador, la justificación de su ausencia al puesto de trabajo causado por la incapacidad médica, certificada por el medico adscrito a la EPS o ARL donde se encuentre afiliado”.*

Le recordamos que la labor que usted presta a la compañía es de suma importancia y requiere de un compromiso pleno en el desarrollo de las actividades; en tanto estas situaciones se lleguen a presentar, nos veremos en el deber de tomar medidas de conformidad a lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, iniciando con el proceso disciplinario y culminando con la sanción a la que hubiere lugar.

3.2 ¿Cómo solicito el pago de mis incapacidades?

Una vez la incapacidad sea radicada en la plataforma VUM y aprobada, el pago se verá reflejado en la siguiente nómina.

Para más información, puedes registrar tu PQR, dando clic [aquí](#).

4. CESANTÍAS

4.1 ¿Cómo solicito el pago de mis cesantías a la empresa?

Para los **activos en misión** cuyas cesantías están en los fondos de LISTOS, el canal autorizado para realizar la solicitud es a través del correo electrónico: ✉ claudia.vasquez@listos.com.co

4.2 ¿Cómo realizo el retiro de mis cesantías desde Porvenir?

¡Ahora puedes autogestionar el retiro de tus cesantías de forma fácil!

Solo debes hacer clic [aquí](#) y seguir el paso a paso.

4.3 ¿Dónde puedo consultar el valor total de mis cesantías en Porvenir?

Para consultar el valor total de tus cesantías en Porvenir, solo debes hacer clic [aquí](#) y seguir el paso a paso.

5. CERTIFICADO LABORAL

5.1 ¿Cómo descargo mi certificado laboral?

¡Ahora puedes autogestionar tu certificado laboral de forma fácil y segura!

Sigue el paso a paso dando clic [aquí](#) y descárgalo en minutos.

6. CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

6.1 ¿Cómo afilio a mis beneficiarios a la caja de compensación?

Haz clic [aquí](#) para conocer el paso a paso y, una vez lo sigas, reúne los documentos correspondientes según el tipo de beneficiario.

A continuación, te indicamos los requisitos:

► Hijos

- Registro civil de nacimiento.
- Para mayores de 7 años: Registro civil + tarjeta de identidad (ambos lados en una sola hoja).
- Para mayores de 12 años: Registro civil + tarjeta de identidad + certificado de estudio actualizado del año en curso.

► Padres

Aplica solo para padres mayores de 60 años, económicamente dependientes del trabajador y no pensionados.

Registro civil del trabajador.

Copia ampliada de la cédula de los padres (ambos lados en una sola hoja).

Certificado de EPS de los padres, donde figuren como beneficiarios del trabajador o estén en régimen subsidiado.

Declaración juramentada firmada por el padre o madre que se desea incluir (Este formato es enviado a su correo una vez radique la solicitud en la plataforma Vum).

► Cónyuge o compañero(a) permanente

Copia ampliada de la cédula del cónyuge o compañero(a).

Registro civil de matrimonio o, si es unión libre, declaración juramentada ((Este formato es enviado al correo una vez radique la solicitud en la plataforma Vum).

7. DOTACIÓN

7.1 ¿Cómo solicito mi dotación?

De acuerdo con la normatividad legal vigente, los colaboradores que devengan menos de dos salarios mínimos legales vigentes tienen derecho a recibir dotación. Esta se entrega tres veces al año, en los meses de abril, agosto y diciembre.

Registra una PQR dando clic [aquí](#)

7.2 ¿En qué establecimientos puedo redimir el bono de dotación?

Para redimir tu bono de dotación de Kupi, tienes disponibles varios establecimientos.

¡Conócelos todos dando clic [aquí!](#)

8. REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO

8.1 ¿Cómo reporto un accidente de trabajo?

Sigue este paso a paso y reporta un accidente de trabajo

1. El trabajador deberá reportar inmediatamente a su jefe directo
2. El jefe directo debe informar el accidente al área de Seguridad y Salud en el trabajo, inmediatamente después de recibir la novedad por parte del trabajador por lo siguientes medios de comunicación al **3219766112** y por el correo reportesarl@listos.com.co
3. Si se requiere asistencia médica diríjase al centro de atención más cercano, para conocer las clínicas en convenio por favor comuníquese a las líneas médicas de **AXA Colpatria #247 y 018000512620- 514045.**

IMPORTANTE: Si las respuestas de estas preguntas frecuentes no resuelven tu inquietud, puedes registrar tu Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQR) haciendo clic [\[aquí\]](#).

Ten en cuenta que manejamos tiempos estimados de respuesta, ¡estaremos encantados de ayudarte!