



SC 6744-1  
SC 6744-2  
SC 6744-3  
SC 6744-4  
SC 6744-7

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS Y AFILIADAS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

### DERECHOS

1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.



SC 6744-1  
SC 6744-2  
SC 6744-3  
SC 6744-4  
SC 6744-7



**10.** Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.

**11.** Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener respuesta oportuna y eficaz en los tiempos establecidos y señalados por la ley.

**12.** Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.

**13.** Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.

**14.** Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad, personas con niños en brazos o personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**15.** Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.

**16.** A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.

**17.** A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud, en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

**18.** Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de reconocimiento de un derecho fundamental serán rendidas y tratadas de forma prioritaria.

**19.** A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.



SC 6744-1  
SC 6744-2  
SC 6744-3  
SC 6744-4  
SC 6744-7



**20.** A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.

## **DEBERES**

- 1.** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2.** Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación, entre otras conductas.
- 3.** Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- 4.** Actualizar los documentos requeridos por la ley en las fechas establecidas por la Caja (último día hábil del mes de marzo de cada vigencia), con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- 5.** Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
- 6.** Entregar oportunamente y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar según corresponda, para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 7.** Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
- 8.** Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.



SC 6744-1  
SC 6744-2  
SC 6744-3  
SC 6744-4  
SC 6744-7



**9.** Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.

**10.** Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.

**11.** Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.

**12.** Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.

**13.** Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a todos los usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la ley.

**14.** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

**15.** Las dependencias de la Caja de Compensación Familiar, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

**16.** Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.

**17.** Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

**Oficina de Gestión de Calidad ComfaOriente**

