

## ATENCIÓN AL CLIENTE

# CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CASANARE COMFACASANARE

**YOPAL, CASANARE  
2024**



CO992884



VIGILADO SuperSubsidio

## DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CASANARE - COMFACASANARE

La carta de los derechos y deberes de los afiliados tiene su sustento legal en el artículo 48 de nuestra carta política y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de 2015, y los propios estatutos de las Cajas en donde se refieren tangencialmente a éstos.

El siguiente texto constituye el mínimo de derechos y deberes que son necesarios se consagren a través de la carta, no obstante, conforme a sus necesidades geográficas, demográficas o socio-culturales, cada Caja de Compensación podrá adicionarla:

El Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarle un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin establecer diferencia alguna.

### DERECHOS

	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.

	<b>Derechos</b>
6	Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidos en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7	Solicitar el subsidio monetario que entrega la Caja por sus beneficiarios, cumpliendo los requisitos establecidos en las leyes vigentes.
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	Acceder al subsidio monetario especial para beneficiarios en condición de discapacidad, siempre y cuando cumpla con todos los requerimientos establecidos en las leyes vigentes.
10	Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
11	Postularse al subsidio al desempleo, en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
12	Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, por lo canales de atención que tenga dispuesto la caja de compensación y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
13	Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
14	A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
15	Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
16	Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, embarazadas, en condición de discapacidad y personas con niños en brazos.
17	Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que esta tenga contemplada, para los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
18	Solicitar resarcimiento en caso de no recibir el servicio de conformidad con las condiciones ofrecidas o tener una experiencia negativa en la prestación de los servicios que son responsabilidad de la Caja de Compensación Familiar.
19	A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar.
20	A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
21	A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.

<b>Derechos</b>	
22	A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
23	A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### DEBERES

<b>Deberes</b>	
1	Acatar la Constitución y las leyes.
2	Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
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 ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
5	Actualizar los datos cada vez a que haya lugar; en forma completa, veraz, clara y oportuna, informando las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
6	Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible, e informar sobre la pérdida o extravío, a la Caja de Compensación.
7	Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de atención que se tienen dispuestos para tal fin.
8	Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
9	Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
10	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.
11	Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
12	Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.
13	Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

<b>Deberes</b>	
14	Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
15	Asistir a las convocatorias que la Caja organiza a sus afiliados en pro de la mejora continua y el mejoramiento de la calidad de afiliados.



**GUSTAVO E. AYALA LEAL**  
Director