



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA
comfacauca
al servicio del trabajador y su familia



Carta de Derechos y Deberes al ciudadano

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.
10. Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. **Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, y a obtener **respuesta oportuna** en los plazos establecidos en 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 de Compensación Familiar sea manejada con **responsabilidad y confidencialidad** correspondientes.
14. **Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad**, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos



mayores y en general de personas en estado de indefensión o de 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, para 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 presentar **peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente**, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
18. A ser **informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud**.
19. A ser recibidas de forma **prioritaria las peticiones** de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
20. A exigir el **cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios** y de los particulares que cumplan funciones públicas.
21. A **ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes**.

DEBERES

1. Obrar conforme al **principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. **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.
3. **Actualizar los documentos** requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
4. **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.
5. **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.
6. **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.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA
comfacaUCA
al servicio del trabajador y su familia



7. **Mantenerse informado** sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
8. Conocer y **cumplir las normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
9. 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.
10. **Pagar oportuna y totalmente** los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
11. **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.
12. **Acatar la constitución y las leyes**
13. **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 estos.
14. **Solicitar**, en forma **oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.**

NOTA: Si el trabajador tiene como beneficiario a sus padres y alguno de los dos comienza a recibir renta, salario o pensión, es necesario informar inmediatamente a COMFACAUCA en el mes que este ocurra; las cuotas de Subsidio Familiar sin corresponder deben ser reintegradas por el trabajador.