



Derechos Y Deberes De Los Afiliados

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 sea manejada con **responsabilidad y confidencialidad** correspondientes.



14 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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.



- 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 los estos.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA

comfacauca
al servicio del trabajador y su familia



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.