



Derechos y Deberes De Los Afiliados

Derechos

-  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.
-  Recibir un **servicio con estándares de calidad y seguridad** en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
-  Acceder libremente a una **oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.**
-  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.
-  Recibir **información sobre las normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
-  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.



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA

comfacaUCA

al servicio del trabajador y su familia



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 **recibida 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.**



CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CAUCA

comfacaUCA

al servicio del trabajador y su familia



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.



www.comfacaUCA.com



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.