

Carta derechos y deberes afiliados a la caja de compensación familiar Comfamiliar Atlántico

En **Comfamiliar Atlántico** es **fundamental** que los afiliados, beneficiarios y clientes en general conozcan sus **derechos y deberes** en relación con los servicios que presta la Caja de Compensación Familiar. La presente Carta tiene como propósito **promover** el ejercicio de sus **derechos** y el **cumplimiento** de sus **deberes**, facilitando el **acceso** oportuno e informado a los **servicios** y **beneficios** que la Caja pone a su **disposición**.

I. Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general

El afiliado, el beneficiario y el cliente en general de la Caja de Compensación Familiar **Comfamiliar Atlántico** tiene **derecho** a:

- 1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación** por razones **sociales, raciales, económicas, ideológicas, de orientación sexual, identidad de género** o cualquier **otra condición**, así como a la **protección** de la honra, reputación, 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**; la cual puede **descargar** a través de la página web de la Caja, **Oficina Virtual**, opción **“Generación de Carnet”**.
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**, verbalmente, por escrito o por **cualquier medio idóneo**, y a obtener una **respuesta oportuna** y eficaz en los **plazos** establecidos 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 dentro del marco de la **protección establecida** al respecto, en la normatividad vigente en Colombia.
14. **Recibir atención especial y preferente** si se trata de personas con **discapacidad** (física, auditiva, visual, sordoceguera, intelectual, psicosocial (mental) o múltiple), personas con movilidad reducida, personas de talla baja, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños en brazos, 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. Ejercer el **derecho de petición** de manera **gratuita** y **sin necesidad** de **apoderado**.
17. Ser **informado** sobre la **gestión** realizada respecto de su **solicitud**.
18. Que las **peticiones** de reconocimiento de un **derecho fundamental** sean recibidas de forma **prioritaria**.
19. **Exigir** el cumplimiento de las **responsabilidades** de los **empleados** de la **Caja** y de los **particulares** que cumpla funciones **públicas**.
20. **Ejercer** cualquier **otro derecho** que le reconozcan la **constitución** y las **leyes**.

II. Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general

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, entre **otras conductas**.

3. Entregar **oportunamente** y de manera **actualizada** su información y la de su **grupo familiar** para facilitar la **identificación** de su trámite, solicitud o **necesidad**.
4. **Afiliar** oportunamente su **núcleo familiar** (cónyuge, compañeros permanentes, hijos, hijastros, hijos adoptivos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando el **formulario** de **afiliación** debidamente **diligenciado**, sin enmendaduras, con **información veraz**, clara y completa, **anexando documentos**, vigentes, legibles y **exigidos** por la **ley**.
5. **Actualizar** los **documentos** requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de **causar** el **derecho** al **subsidio monetario**.
6. **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.
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.
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 otros usuarios y sus familias, **cumpliendo** las **normas** de **convivencia** y reglamentos de **uso** de los **servicios** establecidos por la Caja.
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 tramites y la **agilidad** de **respuesta** de los mismos.

15. **Solicitar**, en forma **oportuna y respetuosa**, **documentos** y/o servicios.
16. **Dar aviso** a la **Caja** de Compensación si las **condiciones** de los requisitos para **recibir** un **subsidio** cambian y **pierde** el **derecho** a recibir el mismo.
17. **Devolver** a la **Caja** de Compensación todo **subsidio** que **reciba sin tener derecho**, por el no cumplimiento de la Ley.