

Carta Deberes y Derechos Afiliados

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:

- **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.
- **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; la cual puede descargar a través de la página web de la Caja, Oficina Virtual, opción "Generación de Carnet".



Vigilado Supersubsidio

Carta Deberes y Derechos Afiliados

COMFAMILIAR
Atlántico



- **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.
- 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.
- Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
- 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.
- Acceder a las **autoridades y estamentos competentes** para la protección de sus derechos.
- 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.
- 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.
- 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.
- Ejercer el derecho de **petición de manera gratuita** y sin necesidad de apoderado.
- Ser informado sobre la **gestión realizada** respecto de su solicitud.
- Que las **peticiones de reconocimiento** de un derecho fundamental sean recibidas de forma prioritaria.



Carta Deberes y Derechos Afiliados

COMFAMILIAR
Atlántico



- Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los empleados de la Caja y de los particulares que cumpla funciones públicas.
- Ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la **constitución y las leyes**.

II. DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

- Acatar la **Constitución y las leyes**.
- 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.
- Entregar **oportunamente y de manera actualizada** su información y la de su grupo familiar para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 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.
- Actualizar los **documentos requeridos por ley** en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- 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.
- 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.
- 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.
- Mantenerse **informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones** asociadas al uso de los servicios de la Caja.

Carta Deberes y Derechos Afiliados

COMFAMILIAR
Atlántico



- Conocer y cumplir las **normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- 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.
- **Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos**, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- **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.
- **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 mismos.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, **documentos y/o servicios**.
- 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**.
- Devolver a la Caja de Compensación **todo subsidio que reciba sin tener derecho**, por el no cumplimiento de la Ley.

4



Vigilado Supersubsidio



www.comfamiliar.com.co