

comfandi

Derechos y deberes
del afiliado(a),
beneficiario(a) y cliente



Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes derecho a :



- 1 Recibir un **trato digno**, con amabilidad, honestidad y respeto de tu **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 Ejercer el **derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado(a).
-



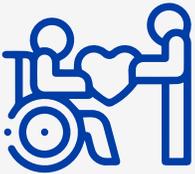
- 3 Presentar **peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias**, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y obtener **respuesta oportuna** en los tiempos establecidos para cada servicio.
-



- 4 Ser informado(a) sobre la gestión realizada respecto a la solicitud.



- 5 Que tus peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental** sean recibidas de forma prioritaria.
-



- 6 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.
-



- 7 Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una de tus personas a cargo afiliadas a la Caja, equivalente a **12 cuotas de subsidio familiar**, a este subsidio también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del(la) trabajador(a) beneficiario(a).
-



- 8 Exigir el cumplimiento de las **responsabilidades** de los(as) colaboradores(as) de la Caja.



- 9 Ejercer cualquier otro **derecho** que te reconozcan la Constitución y las leyes.
-



- 10 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.
-



- 11 Gozar de los servicios que habitualmente brinda la Caja de Compensación, de conformidad con la categoría con la que te encuentres afiliado(a), cumpliendo con los requisitos de Ley.
-



- 12 Si eres pensionado(a) y durante **25 años o más** estuviste vinculado(a) al Sistema de Subsidio Familiar, podrás continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo de la Caja, con la **tarifa más baja** que esta tenga contemplada.



- 13 Conocer el procedimiento para afiliarte con tu grupo familiar, cumpliendo con los **requisitos y condiciones** establecidas en la ley.
-



- 14 Recibir información sobre las **normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
-



- 15 Acceder al **subsidio monetario** y en servicios que otorga la Caja de Compensación Familiar por tus beneficiarios de acuerdo con los **parámetros de ley vigentes**, siempre y cuando hayas aportado las pruebas que los acrediten en esta calidad. Así como al subsidio especial para **beneficiarios con discapacidad**.
-



- 16 Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumplas con los requisitos de ley.
-



- 17 Postularse al **subsidio de desempleo** en caso de quedar desempleado(a) siempre que cumplas con los requisitos de ley.



- 18 Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la **protección de tus derechos**.
-



- 19 Que la información suministrada a la Caja de Compensación sea manejada con **responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.
-



- 20 Conocer y participar en el programa de **transparencia y ética empresarial** de la Caja.
-



- 21 Conocer las **políticas** que rigen los programas y servicios brindados por parte de la Caja.
-



- 22 Exigir el cumplimiento de las **responsabilidades** de los particulares que cumplan funciones públicas.

Como afiliado(a), beneficiario(a) y cliente tienes el deber de:



- 1 Acatar las **normas de convivencia y reglamentos de uso** de los servicios brindados por la Caja.
-



- 2 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.
-



- 3 **Ejercer con responsabilidad tus 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.
-



- 4 Entregar **oportunamente** la información correspondiente para facilitar la identificación de tu trámite, solicitud o necesidad.



- 5 Actualizar la **información personal y empresarial** suministrada a la Caja.
-



- 6 Corregir, actualizar o suprimir la **información personal y empresarial** suministrada a la Caja.
-



- 7 Solicitar, de forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
-



- 8 Tratar con **dignidad, respeto y consideración** al personal humano que te atiende, al igual que a los demás usuarios y sus familias, cumpliendo las **normas de convivencia y reglamentos de uso** de los servicios establecidos por la Caja.
-



- 9 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.



- 10 Afiliar oportunamente tu núcleo familiar (cónyuge e hijos(as), padres y/o hermanos que acrediten derechos), por el medio que lo tenga establecido la Caja debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con **información veraz, clara y completa**, anexando documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.
-



- 11 Conocer y cumplir las **normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
-



- 12 Mantenerse informado sobre los **procedimientos, condiciones de acceso y restricciones** asociadas al uso de los servicios de la Caja.



- 13** 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.
-



- 14** **Pagar oportuna y totalmente** los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
-

comfandi

Síguenos en:



@Comfandi