



**COMFACESAR**

Estamos cumpliendo sueños

# DERECHOS Y DEBERES



# 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 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, conforme a la normatividad vigente.
3. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo y obtener respuesta oportuna y eficaz de acuerdo a la normatividad vigente.
4. Recibir información sobre la gestión realizada respecto a su petición, queja, reclamo o solicitud.
5. A que se le tramiten de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
6. 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.
7. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
8. Ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
9. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
10. Acceder libremente, en condiciones de igualdad y conforme a la normatividad vigente, a una oferta de productos y servicios con la correspondiente categoría tarifaria.

# DERECHOS

**11.** Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, de acuerdo a su estado de afiliación y categoría, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.

**12.** Solicitar información sobre normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.

**13.** 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.

**14.** 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.

**15.** 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, conforme a la normatividad vigente aplicable a la materia.

**16.** Postularse a los subsidios ofrecidos por la Caja siempre que cumpla con los requisitos de ley.

**17.** Conocer, actualizar, rectificar, solicitar la supresión del dato o revocar la autorización de tratamiento de la información personal y que esta sea manejada con responsabilidad y confidencialidad por la Caja de acuerdo a la autorización de datos personales y a la ley de protección de datos.

**18.** Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, los pensionados que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad vigente aplicable a la materia.

1. Acatar la Constitución y las leyes.

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 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.

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

5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos, información, trámites y/o servicios.

6. Conservar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.

7. Tener en cuenta que las dependencias de la Caja de Compensación Familiar, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

8. 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.

9. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.



**DEBERES**

**10.** Presentar el Documento de Identidad con el fin de verificar el estado de su afiliación y la categoría en la que se encuentra y de ese modo poder prestarle el servicio requerido.

**11.** 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 determinen modificaciones en el pago de la cuota monetaria.

**12.** 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.

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

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

**15.** Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.

**16.** Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios y de acuerdo a la correspondiente categoría tarifaria.

**17.** 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.

**DEBERES**



**COMFACESAR**

Estamos cumpliendo sueños

CONOCE MÁS EN

 Comfacesar

 Comfacesaroficial

 Comfacesar

 [www.comfacesar.com](http://www.comfacesar.com)

