

Derechos y Deberes del afiliado
Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente

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 a la **protección de la honra, reputación y 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 de Compensación Familiar**.
5. Recibir **información sobre las normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación Familiar y del Sistema del Subsidio Familiar.
6. **Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar**, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidos en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. **Acceder al Subsidio en Dinero 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 doce (12) cuotas de Subsidio Familiar en dinero; **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 tiempos establecidos para cada servicio.

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 de Compensación Familiar sea **manejada con responsabilidad y confidencialidad** correspondientes.
14. **Recibir atención preferencial** si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad y personas con niños en brazos.
15. **Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social** de la Caja de Compensación Familiar, con la **tarifa más baja** que esta tenga contemplada, para los **pensionados** que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
16. **Solicitar resarcimiento, en caso de no recibir el servicio de conformidad con las condiciones ofrecidas** o tener una experiencia negativa en la prestación de los servicios que son responsabilidad de la Caja de Compensación Familiar.
17. A **ejercer el derecho de petición** de manera **gratuita** y **sin necesidad de apoderado**.
18. A **presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo** establecido por la Caja de Compensación Familiar.
19. A **ser informado** sobre la gestión realizada **respecto de su solicitud**.
20. A ser **recibidas de forma prioritaria las peticiones** de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
21. A exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los **colaboradores** de la Caja de Compensación Familiar.
22. A **ejercer cualquier otro derecho** que le reconozcan la **Constitución** y las **leyes**.
23. **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.

Deberes

1. **Obrar** conforme al principio de **buena fe**, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación Familiar.
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 de Compensación Familiar, con el fin de causar el **derecho al Subsidio en Dinero**.
4. **Portar el documento virtual** que lo acredita como **afiliado** a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente y **presentarlo** cada vez que haga uso de los servicios, el cual es **personal e intransferible**.
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 Familiar, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
7. **Mantenerse informado** sobre los **procedimientos, condiciones de acceso y restricciones** asociadas al **uso de los servicios** de la Caja de Compensación Familiar.
8. **Conocer y cumplir** las **normas, procedimientos y reglamentos** establecidos por la Caja de Compensación Familiar **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 de Compensación Familiar**, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones definidas por la misma. 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 de Compensación Familiar.
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 mismos.
14. **Entregar oportunamente la información correspondiente** para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
15. **Solicitar**, en forma **oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios**.

Actualización: Enero de 2025.

Proyectó: Vanessa del Mar Gutiérrez Palomino

Aprobó: Ana María Corredor Tordecilla