

# COMFAPUTUMAYO

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

## DERECHOS Y DEBERES DE AFILIADOS Y USUARIOS



# DERECHOS





1. Recibir un trato digno, amable y respetuoso sin **discriminación o distinción**, por razones sociales, raciales, ideológicas o económicas. Preservando la honra, reputación, vida privada y familiar.



2. Recibir una **atención prioritaria** cuando esté en grupos de desprotección o discapacidad con una infraestructura que responda a las necesidades.



3. Acceder a las diferentes **opciones de afiliación** a la Caja, de acuerdo con la calidad y cumplimiento de los requisitos de Ley establecidos.



4. Recibir **oportunamente el pago** del subsidio familiar, por los medios de entrega definidos y según el valor establecido en la vigencia.



5. Recibir un **subsido extraordinario** por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo o del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar.



6. Disfrutar de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo con la tarifa más baja, por haber estado **vinculado durante 25 años o más** al sistema del subsidio familiar.



**7. Postularse al subsidio de desempleo** obteniendo una respuesta dentro de los términos de ley y ser beneficiario al cumplimiento de requisitos establecidos.



8. Conocer la **oferta de servicios y tarifas** según la categoría aplicable, a través de los medios de difusión establecidos.



9. Obtener un servicio con seguridad y calidad, en los **términos y condiciones ofertadas**, con una logística e infraestructura adecuada.



10. Recibir una respuesta **clara, veraz y con conocimiento** respecto a las consultas por los servicios o beneficios ofertados o prestados.



11. Presentar **derecho de petición** sin necesidad de apoderado, y cuando requiera el reconocimiento de un derecho fundamental que sea tratado **prioritariamente**.



12. Recibir una respuesta **oportuna y de fondo** al derecho de petición dentro de los términos de Ley establecidos y por los canales dispuestos.



13. Requerir el **cumplimiento** de las **responsabilidades** a los funcionarios de acuerdo a las solicitudes e intereses.



14. Conocer, **actualizar**, rectificar o suprimir la información suministrada o revocar la autorización otorgada.



15. Salvo reserva legal, obtener información **de interés público** por los canales establecidos y de acuerdo a los términos estipulados en Ley.

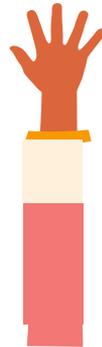
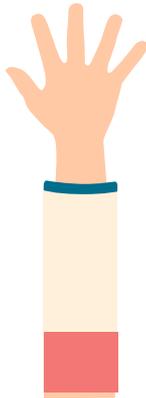
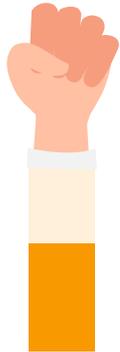


16. Solicitar el **resarcimiento** cuando el servicio no estuvo conforme a las condiciones ofertadas o se genera una experiencia negativa ocasionada por la Caja de compensación.



17. Ejercer cualquier otro **derecho** que le reconozca la Constitución y Leyes.

# DEBERES





1. Acatar la **Constitución** y las Leyes.



2. Obrar conforme al **principio de buena fe**, evitando hacer afirmaciones temerarias y utilizar documento o declaración falsa para certificar derechos o acceder a servicios.



3. Tratar **con respeto** a los funcionarios y colaboradores, empleando un lenguaje ético.



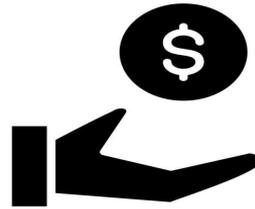
4. Entregar **completa y oportunamente** la documentación requerida para el trámite, solicitud o necesidad.



5. **Actualizar la información** de manera oportuna, precisa y veraz, para la acreditación de derechos y confiabilidad de la información.



6. Utilizar **apropiadamente** la infraestructura y bienes dispuestos para la prestación del servicio.



7. **Pagar oportunamente** el aporte y los servicios según la categoría aplicable.



8. Ejercer con **responsabilidad** los derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta.



9. Solicitar de forma **oportuna y respetuosa** asesoría, información, documentos o servicios.



10.**Cumplir** con los procedimientos establecidos para los trámites y servicios que presta la Caja.