

COMFAPUTUMAYO

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

DERECHOS Y DEBERES DE AFILIADOS Y USUARIOS



DERECHOS





1. Recibir un trato digno, amable, respetuoso e igualitario, sin discriminación por razones de sexo, género, orientación sexual, identidad de género, origen étnico o racial, discapacidad, edad, religión, condición social o económica, opinión o cualquier otra condición, garantizando el respeto por su honra, intimidad, reputación y vida privada y familiar.



2. Recibir atención especial, preferente, accesible e inclusiva cuando se trate de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores y, en general, personas en condición de indefensión o debilidad manifiesta, adoptando los ajustes razonables y las condiciones de accesibilidad física, comunicacional y tecnológica que correspondan.



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 subsidio 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 y acceder a información clara, completa, oportuna, veraz, actualizada y accesible sobre los servicios ofrecidos por la Caja, sus tarifas, condiciones de acceso, restricciones y demás información necesaria para su adecuada utilización.



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



10.Recibir información y orientación clara, precisa, suficiente y oportuna **sobre los requisitos, procedimientos, trámites, normas y condiciones aplicables** a las solicitudes, servicios y actuaciones que adelante ante la Caja.



11. Ejercer gratuitamente el derecho de petición, sin necesidad de apoderado, y conocer el estado y la gestión realizada respecto de sus peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, **con atención prioritaria** cuando se requiera la protección de un derecho fundamental.



12.Obtener respuesta oportuna, clara, completa, de fondo y congruente con lo solicitado, dentro de los términos establecidos en la ley, y ser informado oportunamente cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del plazo correspondiente.



13.Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios, colaboradores y demás personas que intervengan en la atención, gestión de trámites y prestación de los servicios a cargo de la Caja.



14. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; solicitar, cuando proceda, su supresión o la revocatoria de la autorización otorgada; solicitar prueba de dicha autorización; ser informado sobre el uso dado a sus datos; acceder gratuitamente a ellos y exigir que su tratamiento se realice bajo condiciones adecuadas de seguridad, privacidad y confidencialidad, de conformidad con la normatividad vigente.



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.

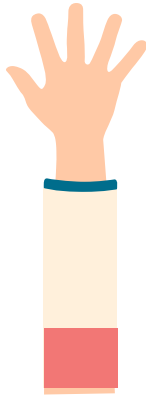
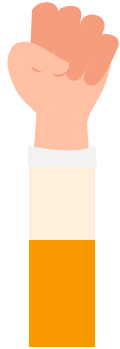


17. Acudir ante las autoridades y organismos competentes para solicitar la protección y garantía de sus derechos cuando considere que estos han sido desconocidos o vulnerados.



18. 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, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias, efectuar afirmaciones temerarias o aportar, información, declaraciones o documentos falsos **para acreditar derechos,** adelantar trámites o acceder a los servicios de la Caja.



3.Tratar con dignidad, respeto y consideración a los funcionarios y colaboradores de la Caja, así como a los demás afiliados, usuarios y sus familias, observando las normas de convivencia durante la atención y utilización de los servicios.



4. Suministrar de manera completa, clara, veraz y oportuna la información y documentación requerida para la adecuada identificación y gestión de sus trámites, solicitudes o servicios.



5.Mantener actualizada la información suministrada a la Caja e informar de manera oportuna, completa y veraz las novedades o cambios que resulten relevantes para sus trámites, afiliación o acceso a servicios.



6. Cuidar y hacer uso adecuado de las instalaciones, bienes, equipos y demás recursos dispuestos por la Caja para la prestación de sus servicios, respetando las condiciones de uso e informando oportunamente los daños o situaciones que puedan afectar su adecuada utilización.



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



8. Ejercer responsablemente sus derechos y abstenerse de formular o reiterar solicitudes evidentemente improcedentes que afecten injustificadamente la gestión de los trámites y la atención de los demás usuarios.



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



10. Conocer y cumplir las normas, procedimientos, reglamentos, condiciones de acceso, seguridad, convivencia y uso establecidos para los trámites, instalaciones y servicios de la Caja.