

Derechos & Deberes

De los afiliados, beneficiarios y usuarios



Derechos y deberes de los afiliados, beneficiarios y usuarios
013 - 04 - 067 - Versión: 6 - Fecha: 08 julio de 2024
Aprobado por: Líder Comercial.

El **Sistema de Subsidio Familiar** está comprometido con brindar un trato digno a los ciudadanos, con el propósito de contribuir a la mejora del **Estado**. Esto se logra mediante la consolidación de los mecanismos de participación y el fortalecimiento de los procesos administrativos, basados en los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, para así atender las necesidades y expectativas de los usuarios.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, **nos Comprometemos a ofrecer un trato digno, equitativo, respetuoso, diligente, considerado e incluyente.**



Derechos

de los afiliados, beneficiarios y usuarios

Los afiliados, beneficiarios y usuarios en general tienen como **Derechos**:



1

Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su **dignidad humana e igualdad** sin discriminación por razones sociales, físicas, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.

Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.

2



3

Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.

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.

4



5

Conocer las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.

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**.

6



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.

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.

8



Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los requisitos de ley.

9

Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.

10



Los **pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar**, podrán continuar disfrutando los servicios de **Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada**.

11

Ejercer el **derecho de Petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.

12



Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y obtener **respuesta oportuna y eficaz en los tiempos establecidos en la Ley**.

13

Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, **verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo**.

14



Ser informados sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.

15

Ser **recibidas** de forma **prioritaria las peticiones** de reconocimiento de un Derecho Fundamental.

16



Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la **protección de sus derechos fundamentales**.

17

Garantizar que la **información personal y empresarial** suministrada a la Caja, sea manejada con **responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.

18

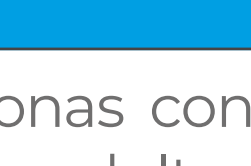


Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en **estado de indefensión o de debilidad manifiesta**, de conformidad con el artículo 13 de la constitución política.

19

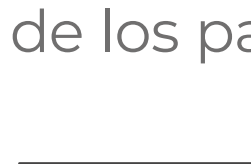
Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que desempeñen **funciones públicas**.

20



Ejercer cualquier otro **derecho** que le reconozcan la Constitución Nacional, las leyes y la reglamentación asociadas.

21



Deberes

de los afiliados, beneficiarios y usuarios

Los afiliados, beneficiarios y usuarios en general tienen como **Deberes**

En virtud de lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

Acatar la Constitución y las Leyes.

1

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.

2



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 en la respuesta.

3

Actualizar los documentos requeridos por Ley y demás normas aplicables en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.

4



Entregar oportunamente y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar, para facilitar la identificación de su **trámite, solicitud o necesidad**.

5

Solicitar, en forma **oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios.

6



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

7

Observar un trato **respetuoso** con los funcionarios y/o colaboradores de la Corporación; **con otros afiliados, usuarios y visitantes** que se encuentren en las instalaciones de la Caja, acatando las **disposiciones, reglamentos y directrices de convivencia ciudadana** que aplique en cada caso.

8



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.

9

Asistir a las convocatorias que la Caja organiza para sus afiliados y que **impacten** en su condición de afiliados y beneficiarios.

10

