

CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

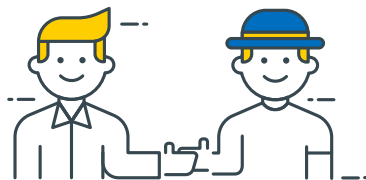
El Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las 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 brindarle un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin establecer diferencia alguna.

DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL **CLIENTE EN GENERAL**

Son derechos del afiliado,
beneficiario y cliente
de Colsubsidio

1.



Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad, sin discriminación de ninguna índole.

2.



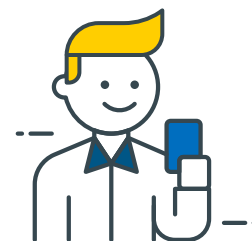
Recibir información sobre los beneficios, productos y servicios de la Caja de Compensación y acceder de manera voluntaria a ellos de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.

3.



Recibir información sobre el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones de ley.

4.



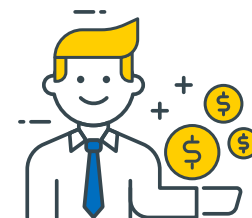
Solicitar y recibir una tarjeta que le identifique como afiliado y ampliar su vigencia hasta un año después de su desvinculación, para utilizar los servicios de la Caja que requiera, siempre y cuando no se afilie a otra Caja de Compensación Familiar.

5.

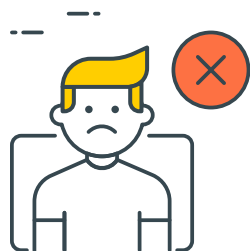


Recibir un servicio integral, con estándares de seguridad y calidad, accediendo a una infraestructura adecuada.

6.



Solicitar el subsidio monetario que entrega la Caja por sus beneficiarios, cumpliendo los requisitos establecidos en las leyes vigentes.



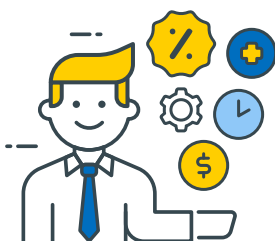
7.

Recibir un subsidio extraordinario por muerte en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario cumpliendo los requisitos establecidos en las leyes vigentes.



8.

Postularse al subsidio de vivienda, subsidio de arrendamiento o al subsidio de desempleo siempre que cumpla con los requisitos que la ley exige para cada modalidad de subsidio.



9.

Recibir los servicios que ofrece la Caja en **capacitación, recreación y turismo social a las tarifas más bajas de la Caja** si es pensionado y acreditó aportes al sistema de subsidio familiar durante 25 años.



10.

Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.



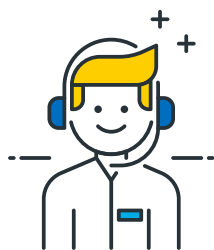
11.

Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.



12.

Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo que la Caja disponga para este efecto.



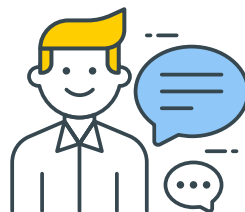
13.

Recibir atención a través de los **canales** habilitados por la Caja de Compensación.



14.

Ser recibidas de forma **prioritaria** las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.



15.

Ser informado sobre la **gestión** realizada respecto de su solicitud.



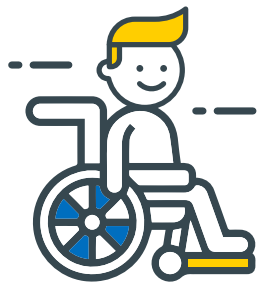
16.

Obtener **respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la Ley.



17.

A que los **datos personales** sean **tratados dentro del marco de la protección** establecida al respecto, en la normatividad vigente en Colombia.



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.



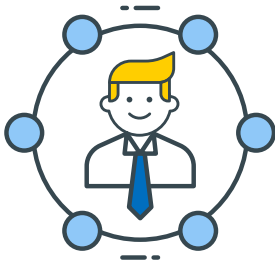
19.

Ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

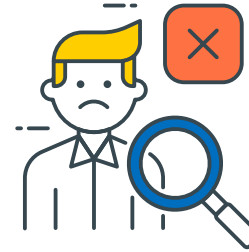
DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

Son deberes de los
afiliados, beneficiarios y
clientes de Colsubsidio



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.

Realizar oportunamente la afiliación de su núcleo familiar, anexando los documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.



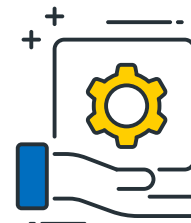
4.

Actualizar los documentos y/o información requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja.



5.

Actualizar los datos cada vez que haya lugar e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar.



6.

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 estos.



7.

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



8.

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



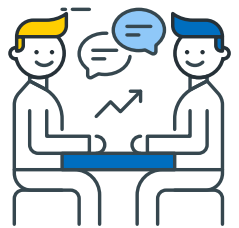
9.

Observar un **trato respetuoso** con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.



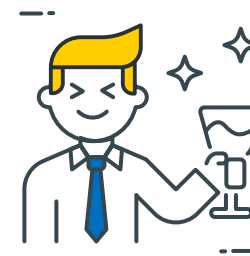
10.

Cumplir a cabalidad con las **normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.



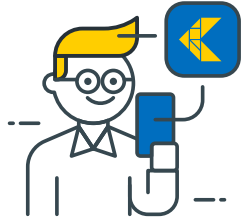
11.

Tratar con **respeto a los demás usuarios y sus familias**, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de seguridad y uso de los servicios establecidos por la Caja, respetando los turnos de atención y evitando conductas inmorales y en general, cualquier acción que afecte la seguridad, tranquilidad y permanencia de los usuarios en la utilización de un servicio, siendo inaceptables las agresiones verbales y físicas.



12.

No presentarse o acceder a los **servicios de la Caja**, en estado de alicoramiento o bajo el efecto de cualquier sustancia psicoactiva.



13.

Solicitar y reclamar la Tarjeta de Afiliación Colsubsidio, conservarla en buen estado y presentarla en los servicios que la requieran, dándole un manejo responsable y honesto, respetando su carácter de personal e intransferible e informar oportunamente a la Caja sobre su pérdida o extravío.



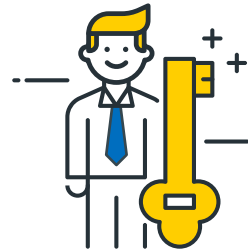
14.

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



15.

Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de ellos y cancelar el servicio reservado en los tiempos estipulados por la Caja de Compensación, en caso de no utilizar lo solicitado.



16.

Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso, informando sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio ocasionado.

