

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARTA GENERAL DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR | CODIGO: CSC-1-DE-5 |
| | | VERSIÓN: 2 |

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

DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

1. A 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. A recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. A acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. A recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia a través de los diferentes medios habilitados por la caja.
5. A recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. A conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumplimiento con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. A 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.
8. A 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.
9. A postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARTA GENERAL DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR | CODIGO: CSC-1-DE-5 |
| | | VERSIÓN: 2 |

10. A postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos establecidos por la ley
11. A presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas y solicitudes verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la ley.
12. A 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 sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente
14. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados, niños, niñas, adolescentes y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución política.
15. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
16. A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
17. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
18. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
19. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DERECHOS DE LOS AFILIADOS Y USUARIOS DE LA CAJA AMPARADOS CON RESPECTO A LA "COMPENSACIÓN O RESARCIMIENTO"

20. Derecho a recibir servicios de calidad: A recibir el servicio de conformidad con las condiciones que establece la garantía, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.
21. Derecho a la seguridad: Contar con servicios que no causen daño en condiciones normales de uso y ofrezcan protección contra las consecuencias nocivas para la salud e integridad de los afiliados y usuarios.
22. Derecho al reclamo: A reclamar ante la Caja de Compensación Familiar y obtener reparación adecuada de los daños sufridos.
23. Derecho de elección: A elegir libremente los servicios que requieren los afiliados y usuarios.
24. Derecho a la igualdad: A ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.


| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARTA GENERAL DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR | CODIGO: CSC-1-DE-5 |
| | | VERSIÓN: 2 |

DEBERES

DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

En virtud de lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

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 y aportar a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. 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 afectan los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.
7. Afiliar oportunamente a su núcleo familiar (cónyuge, 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.
8. Actualizar los documentos requeridos por la ley en las fechas establecidas por la Caja con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
9. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
10. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informa las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar que afecte su calidad de beneficiario.
11. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
12. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARTA GENERAL DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR | CODIGO: CSC-1-DE-5 |
| | | VERSIÓN: 2 |

13. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja siguiendo las indicaciones políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.
14. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
15. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
16. 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 de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

DEBERES DE LOS AFILIADOS Y USUARIOS DE LA CAJA AMPARADOS CON RESPECTO A LA "COMPENSACIÓN O RESARCIMIENTO"

17. Deberá informarse respecto a la calidad de los servicios
18. Deberá acatar las instrucciones suministradas por la Caja en relación con el uso adecuado de sus servicios.
19. Deberá obrar de buena fe frente a la Caja.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| NELLYS DEL SOCORRO FERNANDEZ MERCADO JEFE DE ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Fecha de elaboración: 11/08/2021 | GISSELLA MARGARITA MENDIVIL RODRIGUEZ JEFE UNIDAD PLANEACION Y ESTADISTICAS Fecha de revisión: 11/08/2021 | WILMER JOSE PALMA SANTODOMINGO JEFE DIVISION ADMINISTRATIVA Fecha de aprobación: 11/08/2021 |

COPIA SIN CONTROL ADMINISTRATIVO