



# DERECHOS DEBERES &

DEL BENEFICIARIO Y DE LOS  
CIUDADANOS EN GENERAL

## Caja de Compensación Familiar del Chocó



*Toda nuestra capacidad de gestión al servicio del trabajador y su familiar*

# DERECHOS

## DEL BENEFICIARIO Y DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL



- Recibir un trato digno con amabilidad, honestidad, respecto e igualdad de su dignidad humana, sin discriminación por razones sociales, raciales económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra reputación, vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones del reconocimiento de un derecho fundamental.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con las tarifas correspondientes a su categoría.
- Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la caja.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la caja de compensación familiar y del sistema de subsidio familiar.
- Conocer el procedimiento para filiarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley, así como recibir una identificación que lo acredite como afiliado.

# DERECHOS

## DEL BENEFICIARIO Y DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL



- Acceder al subsidio monetario y en servicios que otorga la Caja de Compensación Familiar para sus beneficios, teniendo en cuenta los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario, también pueden acceder al subsidio especial para beneficios con discapacidad.
- Recibir un subsidio extraordinario por muerte en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, que será equivalente a 12 cuotas del subsidio familiar, también tienen derecho a las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse al subsidio de vivienda siempre y cuando cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado, siempre y cuando cumpla con los requisitos de ley.
- Presentar peticiones, quejas reclamos felicitaciones y sugerencias, así como también a obtener respuestas oportunas en los tiempos establecidos para cada servicio.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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.
- Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- Para pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al sistema del subsidio familiar, podrán continuar disfrutando de los servicios de capacitación, recreación y turismo social siempre y cuando se afilien a la Caja de manera voluntaria con las tarifas más bajas que se tengan contemplada.
- La Caja de Compensación Familiar del Chocó – COMFACHOCO, previo estudio de cada caso de incumplimiento, se compromete a el resarcimiento coherente y oportuno a que haya lugar, frente a la prestación de los servicios ofrecidos.

# DERECHOS DEL BENEFICIARIO Y DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL

- 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 sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

## DEBERES DEL BENEFICIARIO Y DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL

Toda persona debe cumplir cuando se acercan a una oficina independiente de su naturaleza son:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar con forme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaraciones o documentos falsos para comprobar sus derechos frente al Caja de Compensación.
- Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuges e hijos, padre y/o hermanos que acrediten derechos), presentando el formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información vez clara y completa, anexando documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 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 los mismos.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- La dependencia de la Caja de Compensación Familiar, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración.
- Actualizar los documentos requeridos por la ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho a los diferentes servicios que se ofrecen a los afiliados y beneficiarios.

# DEBERES

## DEL BENEFICIARIO Y DE LOS CIUDADANOS EN GENERAL



- Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar.
- 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.
- Mantenerse informado sobre los procesos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja, para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones, prevenir o informar sobre daños, molestias averías o algún tipo de perjuicio.
- Pagar de manera oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que otros usuarios y familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.
- Mantener las medidas de bioseguridad en el acceso y uso de cada uno de los servicios que ofrece la Caja de Compensación Familiar del Chocó – COMFACHOCO.