

CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAMPESINA - COMCAJA

El Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a un mejor país, con mecanismos de participación y el fortaleciendo de 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 diligencia alguna.

DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

- ❖ A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad, sin discriminación de ninguna índole.
- ❖ 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 obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley
 - ❖ A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.

- ❖ A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental. 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.
- ❖ 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 recibir un servicio integral, con estándares de seguridad y calidad, accediendo a una infraestructura adecuada.
- ❖ A recibir información sobre los beneficios, productos y servicios de la Caja de Compensación a los que pueden acceder.
- ❖ A recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- ❖ A recibir atención a través de los canales habilitados por la Caja de Compensación.
- ❖ A que los datos personales sean tratados dentro del marco de la protección establecido al respecto, en la normatividad vigente en Colombia.

DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

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

- ❖ Acatar la Constitución y las leyes.



- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
 - ❖ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
 - ❖ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.
 - ❖ 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.
 - ❖ No presentarse o acceder a los servicios de la Caja, en estado de alicoramiento o bajo el efecto de cualquier sustancia psicoactiva.
 - ❖ Solicitar y reclamar el Carnet del Afiliado a través página Web de nuestra entidad www.comcaja.gov.co, para su posterior conservación y buen uso, con el fin que sea presentado en los servicios que se 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.

- ❖ Actualizar la documentación y notificar oportunamente a la Caja las modificaciones o novedades relacionadas tanto con el trabajador afiliado como con su núcleo familiar.
- ❖ Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- ❖ 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.
- ❖ 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.

Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar Campesina COMCAJA, 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.

Edgar Fabio García Castañeda
Directo Administrativo

