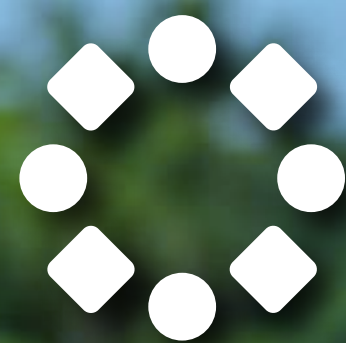




COMCAJA
CAJA DE COMPENSACIÓN
FAMILIAR CAMPESINA

Carta de Derechos y Deberes

de los afiliados, beneficiarios,
empleadores y demás usuarios
de COMCAJA

*Jajuina nat ibepet birigjarigu som
cabep nat comcaja teja jinarigot*



Agricultura



Vigilado Supersubsidio



PRESENTACIÓN

Cabisañumut

La Caja de Compensación Familiar Campesina – COMCAJA, como entidad integrante del Sistema del Subsidio Familiar, orienta su gestión al bienestar de los trabajadores afiliados, sus familias, los empleadores y demás usuarios de sus programas y servicios, promoviendo el desarrollo social, la inclusión y el mejoramiento de la calidad de vida.

Oima jamu na caja de compensación familiar campesina –COMCAJA , nat ibec orat ,oma isirigcasom na caju som , on ma casinut boraiguma carit.

Esta Carta de Derechos y Deberes tiene como propósito informar a nuestros usuarios sobre las garantías que les asisten en su relación con la Corporación y las responsabilidades que contribuyen al adecuado funcionamiento de los servicios institucionales.

*Na papera mibat ma ra carat nat ibec
orat , osom jari ma , on ma casinu
caugjema
COMCAJA desarrolla todas sus
actuaciones bajo los principios de
dignidad humana, igualdad, legalidad,
buena fe, transparencia, participación,
eficiencia, eficacia, responsabilidad,
inclusión, accesibilidad, enfoque
diferencial e interculturalidad,
garantizando una atención centrada en
las personas y el respeto por la diversidad
cultural de las comunidades que atiende.*

*Na COMCAJA , oma iwaurima nat
epinorat ibec orat , oma camisi but
boiraringuma carit, on ma poi casinu
cabainugo , ojarigsuma cajina nat woin
nat ibec ot , comunidad tepinot poi.*

En COMCAJA nos comprometemos a:
Na COMCAJA iwaurig:



- Brindar un trato digno, respetuoso, amable, equitativo, considerado y sin discriminación.

Casiwauwogma jijai jet nat epinot

- Prestar servicios con calidad, oportunidad, eficiencia y seguridad.

Ijet ma casibipnog nat epinot ijajet

- Garantizar el acceso a nuestros programas y servicios en condiciones de igualdad y accesibilidad.

Ujet ma casipinot nat epinot , birigjariguma som carit na programa teja

- Suministrar información clara, completa, veraz, actualizada y comprensible.

Ijet win ma muyerg cajasipin nat ipec nat epinorat

- Atender las peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de conformidad con la normativa vigente.

Cayerug casiwauwog ma ijejei nat epinot boi jarimuga carit

- Proteger los datos personales de nuestros usuarios conforme a la Constitución, la ley y la Política de Tratamiento de Datos Personales de COMCAJA.

Cacasiewey unet win nat cajigna nat ipepect na COMACJA tepinot

- Facilitar el acceso a los servicios mediante los canales de atención habilitados.

Casijamu but carat nat epinorat nat casisañuut

- Promover la participación ciudadana y el control social.

Cacat ma nat epinot canugje ma casisañu capin je

- Implementar acciones de mejoramiento continuo de los procesos y servicios.

Cawaurg sirigma cajuyu jutanugje mat ijeijet

- Garantizar atención diferencial y preferencial a las personas que, de acuerdo con la Constitución y la ley, requieran especial protección.

Cacai si wao ma ijeijet nat bot epinot , osom m aja mut na constitución, ley poi



DERECHOS DE LOS AFILIADOS, BENEFICIARIOS, EMPLEADORES Y DEMÁS USUARIOS DE COMCAJA

Cajuima nat cabisañuot nat epinot ipec ot na COMCAJA jet

Los afiliados, beneficiarios, empleadores y demás usuarios de COMCAJA tienen derecho a:

Nat ma som cajinat ponot nat ipep jot na COMCAJA teja



Atención y trato digno

Boijariguma casasiwaurig nat epinti ibep jot

- Recibir un trato digno, respetuoso, considerado, equitativo y sin discriminación.

Jijajet ma casisipinot ipet , iima na muqueyu jet

- Recibir atención oportuna, amable, incluyente y accesible.

Jijai jet ma cayerug casiwawo

- Recibir orientación clara y adecuada sobre los trámites, programas, servicios y beneficios de COMCAJA.

Jasibutma carat nat epinorat , na moyerug ijeijet , tenug uujetwinjet nat ipec orta COMCAJA tepinot



Derecho de petición

Boima jabisio na jabijumu

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

Boijariguma jabisiumdi na capisañu , na jijajet

- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Jabisanagma ijeijet na bisisañu cashot ijeijet

- Obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los términos establecidos en la Constitución y la ley.

Jabisiwatma boi jarijuma japonsisog biyerut casiwaworig

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

Bicasipinot ijet jet na som cabium



Derecho de petición

Boima jabisio na jabijumu

- Consultar el estado de sus peticiones, trámites y solicitudes a través de los canales habilitados por COMCAJA.
Cabisiut ma bojariguma janugri na ipiumpon casot na COMCAJA
- Que las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental sean recibidas y tramitadas prioritariamente, cuando corresponda.
Ja siwawot ma ijet jet na ipbiumpon casoth
- Presentar los recursos que procedan de conformidad con la Constitución y la ley.
Jasitarog ma na cabisañu boi jariguma jamu na ley
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y de los particulares que cumplan funciones, en los términos establecidos por la ley.
Jabisiuma cashot nat ibinug , on jarig soma bi ji coo , boirariguma ja mu na ley
- Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Política y las leyes.
Jabijasiwagma na ley bon jarigjuma bijugna coo



Información y acceso a servicios

Bon jarigma jabium ja na cayerug

- Recibir información clara, completa, veraz y actualizada sobre los beneficios, productos, programas y servicios de COMCAJA.
Ja sibugma birat na cayerug ijet jet na COMCAJA jat
- Conocer las normas, reglamentos, políticas, requisitos, condiciones de acceso y restricciones relacionadas con los servicios.
Cabisiswaugma boijariguma camu birat nat políticas , osom jasirigma ijet nat serviciot
- Conocer los tiempos establecidos para la atención de sus solicitudes y trámites.
Jabisiwaugma boi jariugma japonsisoht
- Recibir atención a través de los canales habilitados por COMCAJA.
Jabisiwawoi ma, na cayerug itbug birat na COMCAJA
- Acceder a los servicios virtuales y canales digitales disponibles.
Jabisiwawog ma na cayerug virtuales y cnales digitales disponible



Protección de datos

Boirariguma cacabeirig nat epinot

- Que sus datos personales sean tratados de conformidad con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias, la Política de Tratamiento de Datos Personales de COMCAJA y demás disposiciones aplicables.

Nat catamot ma nat epinot , ijewinotma oima jamu na , la Ley 1581 de 2012, nat jinagot ma COMCAJA teja

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
Jabicasiwauma , boijariguma carit nat capaperaot nao epinot

Solicitar la supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización cuando proceda legalmente.

Jat sijuma boijariguma ja mu na cpaera, catsauma poi

- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con la legislación vigente.

Nat epinot jat si uma , boijariguma jari na capepera itjupon



Atención diferencial

- Recibir atención especial y preferente cuando se trate de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores y, en general, personas en situación de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con la Constitución y la ley.

ljejajet ma cayerug casiwaeo nat epinot , nat tiñaot , kepat , keparas poi , nat butdiot poi nat kepa ijuigot poi , osom jamu na ley

- Recibir atención con enfoque diferencial e intercultural, respetando la diversidad étnica, cultural y territorial.

lejet ma bicasiwauwo nat ipep orat , borut epinot , bijunug bagsom

04

DEBERES DE LOS AFILIADOS, BENEFICIARIOS, EMPLEADORES Y DEMÁS USUARIOS DE COMCAJA

Cajuima nat epinot , inagot na COMCAJA te ja

Son deberes de los afiliados, beneficiarios, empleadores y demás usuarios:



- Acatar la Constitución Política y las leyes.
Boiriguma jamue na Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
Inet ma cabisipino nat epinot
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de presentar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o realizar afirmaciones temerarias.
Ima catebisisaworit , ima poi paperaot san diot
- Ejercer responsablemente sus derechos.
Ijet ma jasito na epin jat umbat
- Abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes que afecten los tiempos de trámite y la oportunidad de respuesta.
Ima jat waurit na capera pon pairig , jatsibut ma carat mucaibuni
- Entregar oportunamente la información necesaria para facilitar la identificación y gestión de su trámite, solicitud o necesidad.
Japsibugma carac na muyerug iejei , oima pi na caperaot
- Suministrar información veraz, completa, clara y actualizada.
Ijet winma japsipin birat
- Actualizar oportunamente la información relacionada con el afiliado y su grupo familiar, cuando corresponda.
Jasibutma caran na caperaot cajujet nat epinorat
- Cumplir las normas, reglamentos, políticas y condiciones de acceso y uso de los servicios de COMCAJA.
Oima bisinu boijariguma ja mu na COMCAJA
- Solicitar de manera oportuna y respetuosa los documentos y servicios requeridos.
Cabisiugma ijeijet cashot nat bipaperaot



- Tratar con respeto a los demás usuarios, sus familias, funcionarios y colaboradores de COMCAJA.
Ijejt ma cabisiyarog ma nat epinot , comcaja teja ibec jot
- Abstenerse de realizar agresiones verbales o físicas o cualquier conducta que afecte la seguridad, tranquilidad y convivencia.
Ima biqueiric , ima poi cabitauyerig nat epinot , biteyatma ijajet
- Hacer uso adecuado de los servicios, beneficios, instalaciones, bienes y recursos de COMCAJA.
Jejei ma cabisibet nat cajebusagoth nat COMCAJA teja irigot
- Informar oportunamente sobre daños, averías, irregularidades o situaciones que puedan afectar la prestación de los servicios.
Cabisipinog ma boijarigma carita nat som cajebuot , ijet jarigu , cajepju poi
- Pagar oportunamente los productos y servicios adquiridos, cuando corresponda.
Jabisibugma nat icaumot
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, requisitos, condiciones de acceso y restricciones asociadas a los servicios.
Bicasipinogma ijejei ja som na cabisañu
- Actuar de manera honesta y responsable en el acceso y utilización de los beneficios del Sistema del Subsidio Familiar.
Ujet bwin ma cayerug jet bicasipinog , boijariguma jamu sistema subsidio familia



05

ATENCIÓN PREFERENCIAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL

Cajuiberi pon , ijeijet , nat woin cajunot tot nat epinot

COMCAJA garantiza atención especial y preferente, conforme a la Constitución y la ley, a las personas que por su condición requieran una protección especial.

Na COMCAJA , o ma isisot casom nat epinot , som jarig joo , onjarigsom cajina

En el marco de su misión institucional y de acuerdo con la población de los territorios donde desarrolla su gestión, COMCAJA promoverá acciones de atención diferencial dirigidas, entre otras, a:



Personas con discapacidad.



Personas mayores.



Mujeres gestantes.



Niños, niñas y adolescentes.



Víctimas del conflicto armado.



Comunidades indígenas.



Comunidades negras,
afrocolombianas, raizales
y palenqueras.



Población campesina.



Personas en condición de vulnerabilidad.

Na ma bijuyu birut epinot , nitepinot

COMCAJA reconoce la diversidad étnica, cultural y territorial de las comunidades a las que presta sus servicios.

Na COMCAJA , japijawaugma na bijuyu birut comunidad tepinot ,

Por ello, se compromete a:

- Respetar la diversidad étnica y cultural.
Jaug casibutma na bijuyu
- Promover una atención con enfoque diferencial e intercultural.
Ijei ma na , ijajet ma cayerug casiwaeo nat epinot
- Facilitar, cuando sea pertinente y de acuerdo con las capacidades institucionales, mecanismos de comunicación que favorezcan la comprensión de la información por parte de las comunidades.
Jatsijamu but carat nat epinorat na cazyeru jajue ma , bisiojariguma cari nta
- Promover condiciones de acceso equitativo a los servicios.
Cajucasibe ima nat epinot japiyawaije ma
- Reconocer las particularidades territoriales y culturales de las poblaciones atendidas.
Japicasiwauugma nat epinto irigot nat cañante nat epinto
- Fortalecer estrategias de comunicación accesibles y pertinentes para las comunidades.
Casiwauugma nat cabisañut ma jatecajuje ijejt nat comunidades



COMCAJA promueve la participación de sus grupos de valor mediante mecanismos como:

Na COMCAJA oma careog boijariguma casinot nat epinot

- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
Boi jarigmu , cayerug piwiwausugu

- Encuestas de satisfacción.
Boi jariguma cabisiugd

- Espacios de diálogo.
Cauberipon

Rendición de cuentas, cuando corresponda.

Cayeru bisiwiwaripon

- Mecanismos de participación ciudadana
Boijariguma nat epinot casiyadig

- Ejercicio del control social.
Cabiugdipon , ja som na bisisañu

- Otros mecanismos institucionales establecidos para fortalecer la relación con los usuarios.

Carigma poi bot institucionales bon jariguma bsisnu biujje

Los usuarios podrán presentar propuestas, sugerencias y recomendaciones orientadas al mejoramiento de los servicios de COMCAJA.



COMCAJA realizará el tratamiento de los datos personales de sus usuarios de conformidad con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por la Corporación.

Na COMCAJA ora casiweje unet win jet nat caepinot , boijarigu ja mu na con Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, osom carit nat casisañujut jecasibugot

Los titulares de la información podrán ejercer sus derechos a través de los canales institucionales habilitados para tal fin.

Nat ujet winot , ot ma isitogot , oima poi cacasipino

Para conocer la Política de Tratamiento de Datos Personales, los usuarios podrán consultar los canales oficiales dispuestos por COMCAJA.



09

CANALES DE ATENCIÓN

Nat ma biyerugsiwawot

COMCAJA dispone de los siguientes canales para facilitar la atención de sus usuarios:
Na ma COMCAJA ijeobut birat nat epinorat , bon jariguma bi si yat

Oficinas de Atención



Atención presencial

Departamental Guainía

Unidad Departamental de Guaviare

Unidad Departamental de Vaupés

Unidad Departamental de Vichada

Oficinas de Nivel Central en Bogotá D.C.

<https://comcaja.gov.co/espacios-fisicos-destinados-para-el-contacto-con-la-entidad/>

Página web



Trámites y consultas

www.comcaja.gov.co

Correo electrónico



PQRSDF

info@comcaja.gov.co

Línea telefónica



Información general

PBX 601-8418441

Línea anticorrupción

315 6021101

Canales virtuales



Servicios en línea

Formulario web para PQRSF

<https://comcaja.gov.co/pqrsf/>

WhatsApp 3156021101

Redes sociales



comcaja_



Comcaja Caja de Compensación



Comcaja Caja de Compensación Familiar Campesina



10

TIEMPOS DE RESPUESTA

*Na ma ñawat ya , boi jariguma japonsishott
cayerug casiwaurig*

COMCAJA atenderá las peticiones y solicitudes dentro de los términos establecidos en la Constitución, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

*Na COMCAJA cayerug casiwauwog ma , boi jariguma ma mugut nat constitución ,
osom jarigma na ley oijimmug : la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1581 de 2012
y demás normas aplicables.*

Tipo de solicitud

Tiempo de respuesta

Peticiones en general

15 días

Peticiones de información y documentos

10 días

Peticiones de consulta

30 días

Peticiones entre autoridades

10 días

Consultas de datos personales

10 días

Reclamos relacionados con datos personales

15 días

Petición del Congreso

05 días

Los términos podrán estar sujetos a ampliación o prórroga cuando la ley expresamente lo permita, en cuyo caso COMCAJA informará al interesado las razones y el nuevo plazo aplicable

*Oima bicasibinogri nat COMCAJA tenipont ,bon nit jarigmu cabisañuot , boijarigumo
ja ponsisogt*



11

MARCO NORMATIVO

Cajiwaauruma

La presente Carta se fundamenta, entre otras disposiciones aplicables, en:
Nat ma biwisiwagot

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 21 de 1982.
- Ley 789 de 2002.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1712 de 2014, cuando resulte aplicable.
- Ley 1618 de 2013.
- Ley 1996 de 2019, cuando resulte aplicable.
- Decreto 1072 de 2015.
- Normativa vigente del Sistema del Subsidio Familiar.
- Circulares, instrucciones y demás actos administrativos expedidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar que resulten aplicables.



12

VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Jajuinut ma

La presente Carta de Derechos y Deberes será revisada y actualizada periódicamente, como mínimo en los términos establecidos por la normativa y las instrucciones vigentes de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Bojasitojamima capapera ucasinig nat epintoi ebec ot , oiam jamu ja mu na superintendencia del subsidio familiar

Las modificaciones deberán ser sometidas a las instancias internas competentes de COMCAJA y divulgadas a los afiliados, beneficiarios, empleadores y demás usuarios a través de los canales institucionales correspondientes.

Nat caparat ma cajasipinog ma nat caepinot boijariguma canugnri cajuina nat irigot na COMCAJA teja

10 de agosto de 2026

