

Fecha de actualización: 20 de junio de 2024

## **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 **alcoramiento** 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.

