

Fecha de actualización: 10 de noviembre de 2023

## **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:

- Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad, sin discriminación de ninguna índole.
- 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.
- Recibir información sobre el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones de ley.
- 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.
- Recibir un servicio integral, con estándares de seguridad y calidad, accediendo a una infraestructura adecuada.
- Solicitar el subsidio monetario que entrega la Caja por sus beneficiarios, cumpliendo los requisitos establecidos en las leyes vigentes.
- 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.
- 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.

- 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.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo que la Caja disponga para este efecto.
- Recibir atención a través de los canales habilitados por la Caja de Compensación.
- Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A que los datos personales sean tratados dentro del marco de la protección establecida al respecto, en la normatividad vigente en Colombia.
- 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.
- 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:

- 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.
- Realizar oportunamente la afiliación de su núcleo familiar, anexando los documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- Actualizar los documentos y/o información requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja.
- Actualizar los datos cada vez que haya lugar e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar.
- 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.
- 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.
- Cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- 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 la Tarjeta de Afiliación Multiservicios 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.
- 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.