

	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CIUDADANO EN GENERAL</p>	Código: DE - ATU
		Fecha: Marzo de 2024
		Versión: 2

El Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar **un trato digno a los afiliados y/o 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 afiliados y/o ciudadanos.

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 CIUDADANO EN GENERAL

1. A recibir un **trato digno, con respeto** y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de **petición de manera gratuita** y sin necesidad de apoderado.
3. A **presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos**, a través de los diferentes canales de atención virtual, personal y telefónico.
4. A obtener **respuesta oportuna y eficaz** de los PQRSF en los plazos señalados en la Ley.
5. **A conocer y ser informado** sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
7. Recibir **atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad**, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas de talla baja o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con **el artículo 13 de la Constitución Política**.
8. A exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar.
9. A exigir que la **información personal** sensible sea manejada con **reserva y**

confidencialidad, salvo las exigencias legales.

10. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la **Constitución y las leyes**.
11. Acceder libremente a una **oferta de productos y servicios** de acuerdo con las tarifas correspondiente a su categoría.
12. Recibir **información clara, oportuna veraz actualizada y completa** sobre los beneficios y servicios que se ofrecen al afiliado, ciudadano y su familia a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
13. Acceder al **subsidio monetario y en servicios** que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios **de acuerdo con los parámetros de ley** vigentes siempre y cuando hayan aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como el pago de doble cuota monetaria para beneficiarios con discapacidad.
14. Recibir un subsidio extraordinario de 12 cuotas por cada beneficiario con derecho a cuota monetaria, en caso de muerte del trabajador. **Cuando fallece uno de los beneficiarios, recibirá 12 cuotas monetarias.**
15. Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los **requisitos de ley**.
16. Postularse al subsidio de desempleo en caso de quedar desempleado, **cumpliendo con los requisitos de ley**.
17. Para **pensionados que durante 25 años** estuvieron vinculados al Sistema de Subsidio Familiar pueden **continuar disfrutando de los servicios** de capacitación, recreación y turismo social de la Caja con la tarifa más baja que esta tenga contemplada.

DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CIUDADANO EN GENERAL

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

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. 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.

4. Entregar oportunamente la información correspondiente para **facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.**
5. **Solicitar, en forma oportuna y respetuosa,** documentos y/o servicios.
6. **Afiliar oportunamente su núcleo familiar** (conyugue e hijos padres y/o hermanos que acrediten derechos) presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos vigentes legibles y exigidos por la ley.
7. **Actualizar los documentos y datos requeridos por la ley** en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de acceder al subsidio monetario.
8. **Reclamar la tarjeta que lo acredite como afiliado a la Caja,** conservándola en buen estado y presentarla cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.
9. **Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja,** siguiendo las indicaciones, políticas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir e informar sobre daños, molestias o averías.
10. **Tratar con respeto, dignidad y consideración al personal humano** que lo atiende, al igual que otros ciudadanos y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentación de uso de los servicios establecidos por la Caja.

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.**

CANALES DE ATENCIÓN

VISITE NUESTRA PÁGINA WEB

www.comfenalco.com.co

CHAT EN LÍNEA

Interactúa con un asesor en tiempo real.

Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

CORREOS ELECTRÓNICOS

pqrsf@comfenalco.com.co

atencionusuario@comfenalco.com.co

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Línea gratuita nacional 01 8000 911 0110

Ibagué 2670088 Ext. 302

Línea fija: 2646710

ATENCIÓN PRESENCIAL

Cra. 5 Calle 37 esquina, primer piso

Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:30 p.m.

2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Oficina Atención al Afiliado y/o Ciudadano

REDES SOCIALES

