

# CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS

## 1.1 DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

Todos los afiliados, beneficiarios y clientes en general de Combarranquilla tienen derecho a:

1.1.1 Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.

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

1.1.3 Presentar verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, felicitaciones y sugerencias, a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en la ley y para cada servicio; y a obtener reparación adecuada de los daños sufridos.

1.1.4 A ser informado sobre la gestión realizada respecto a su solicitud.

1.1.5 A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.

1.1.6 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.

1.1.7 Recibir un servicio con estándares de calidad, de conformidad con las condiciones que establece la garantía, las que se ofrezcan y las habituales del mercado.

1.1.8 Contar con servicios que no causen daño en condiciones normales de uso y ofrezcan protección contra las consecuencias nocivas para la salud e integridad de los afiliados, beneficiarios y usuarios en general.

1.1.9 Elegir libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.



# CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS

1.1.10 Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.

1.1.11 Solicitar y recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.

1.1.12 Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.

1.1.13 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 haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.

1.1.14 Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.

1.1.15 Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.

1.1.16 Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.

1.1.17 Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.

1.1.18 A que se le garantice que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad correspondiente.

1.1.19 Continuar disfrutando de los servicios de capacitación, recreación y turismo social de la caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.



# CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS

1.1.20 Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios que presta Combarranquilla.

1.1.21 Formar parte de las asociaciones de usuarios para velar porque los servicios sean prestados con oportunidad, calidad y de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley.

1.1.22 Exigir responsabilidades de funcionarios.

1.1.23 A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## **1.2 DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

Todos los afiliados, beneficiarios y clientes en general a de Combarranquilla tienen los siguientes deberes:

1.2.1 Acatar la Constitución y las leyes.

1.2.2 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.

1.2.3 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.

1.2.4 Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

1.2.5 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

1.2.6 Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge 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.

# CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS

1.2.7 Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.

1.2.8 Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo 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.

1.2.9 Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.

1.2.10 Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.

1.2.11 Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.

1.2.12 Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.

1.2.13 Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.

1.2.14 Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.

1.2.15 Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.

1.2.16 Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones de Combarranquilla.

# CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS

## **1.3. AMONESTACIONES A LOS AFILIADOS QUE INCUMPLAN LOS REGLAMENTOS DE COMBARRANQUILLA**

1.3.1 Las amonestaciones para los afiliados que incumplan las normas o directrices establecidas por Combarranquilla se encuentran descritas en los procedimientos, políticas y reglamentos de cada servicio.

Fecha de aprobación: Acta de Consejo Directivo  
No. 815 del 28 de julio de 2023