

# 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.

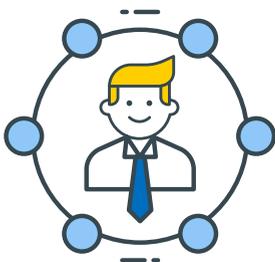
Ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

# 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.



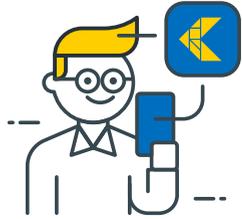
11.

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 alicoramiento 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.



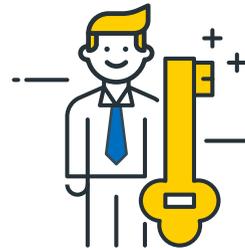
14.

**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.

