



Comfenalco

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

- A recibir un trato **digno**, con **respeto** y con la **consideración** debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera **gratuita** y sin necesidad de apoderado.

CARTAGENA. Principal: Zaragocilla Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.



Comfenalco

- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta **oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
- Recibir atención **especial y preferente** si se trata de persona 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la **Constitución** y las leyes.
- A el subsidio familiar que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios a cargo,

CARTAGENA. Principal: Zaragocilla Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.



Comfenalco

- siempre y cuando cumplan con los requisitos, incluyendo el subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- A hacer uso de los **beneficios** y servicios que tiene dispuesto La Caja de Compensación Familiar, incluyendo las diferentes opciones de subsidio, aplicar a ellos según su necesidad y cumpliendo con los requisitos.
 - A recibir un tratamiento adecuado de sus **datos personales** de acuerdo a la ley 1581 de 2012.

DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

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

- 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.

CARTAGENA. Principal: Zaragocilla Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.



Comfenalco

- 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.
- 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.
- 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 de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, **condiciones de acceso** y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.

CARTAGENA. Principal: Zaragocilla Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.



Comfenalco

- Hacer **buen uso** de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.
- La actualización de sus datos personales y la de su grupo familiar cada vez que sea necesario de forma **veraz, completa y oportuna**.
- Afiliación oportuna de su grupo familiar (cónyuge, compañero permanente, hijos, padres y hermanos huérfanos de padre y madre), que dependan económicamente del trabajador.



Vigilado Supersubsidio

CARTAGENA. Principal: Zaragocilla Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.