



CARTA DE DEBERES Y DERECHOS DE NUESTROS AFILIADOS

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 a lo establecido en el numeral 5° del Artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, 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.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
2. Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley para el efecto.
6. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
7. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
8. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
9. Recibir atención especial y preferente si son personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
10. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
11. Recibir información clara, oportuna y 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.
12. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja y del Subsidio Familiar.
13. 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.
14. Acceder al subsidio monetario y en servicios que otorga la Caja 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 en situación de discapacidad.
15. 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.
16. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
17. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
18. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios de la Caja que cumplan funciones públicas.



DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL.

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Afiliarse oportunamente su núcleo familiar (cónyuges 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.
4. 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.
5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
6. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
7. Actualizar los documentos requeridos por la Ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
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.
9. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
10. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
11. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
12. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.
13. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
14. 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.

Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA 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.

