



# Carta de Deberes y Derechos del Afiliado, Beneficiario y/o Usuario.

**Combarranquilla**  
*Caja de Compensación Familiar*



Vigilado Supersubsidio

[www.combarranquilla.co](http://www.combarranquilla.co)



# **DERECHOS DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y/O USUARIO**

**Todos los afiliados, beneficiarios y/o usuarios de Combarranquilla tienen derecho a:**

- 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.
- 2.** Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- 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.
- 4.** A ser informado sobre la gestión realizada respecto a su solicitud.
- 5.** A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 6.** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad (sensorial, física motora, cognitiva, mental y múltiple), 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.
- 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.

- 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/o usuarios.
- 9.** Elegir libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- 10.** Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen a los afiliados, beneficiarios y/o usuarios, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
- 11.** Solicitar y recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
- 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.
- 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.
- 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.
- 15.** Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- 16.** Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.

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

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

**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.

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

**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.

**22.** Exigir responsabilidad de funcionarios.

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

# **DEBERES DEL AFILIADOS, BENEFICIARIOS Y/O USUARIOS EN GENERAL**

**Todos los afiliados, beneficiarios y/o usuarios de Combarranquilla tienen los siguientes deberes:**

- 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 (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.
- 7.** Actualizar los documentos requeridos por 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 de Compensación.

**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.

**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.

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

**Todos los afiliados, beneficiarios y/o usuarios de Combarranquilla tienen los siguientes deberes:**

**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 (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.

- 7.** Actualizar los documentos requeridos por 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 de Compensación.
- 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.
- 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.
- 11.** Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- 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.
- 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.
- 14.** Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- 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.

**16.** Cuidar sus pertenencias dentro de las instalaciones de Combarranquilla.

**Amonestaciones a los afiliados, beneficiarios y/o usuarios que incumplan los reglamentos de Combarranquilla.**

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

Documento revisado y aprobado: **julio 2024**