



# CAFASUR

*Amigo afiliado:  
¡Usted es nuestra razón de ser!*

## **CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS.**

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL SUR DEL TOLIMA "CAFASUR"  
EL ESPINAL - TOLIMA  
17/08/2021



## ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Código:

MI-AUS-DA-01

Versión:

2.0.0

Fecha:

17-08-2021

Página:

1 de 4

### 1 Carta Derechos y Deberes de los Afiliados

De acuerdo a la Constitución Política de Colombia y al Artículo 5º de Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo, la circular externa 2020-00008 y la Carta de trato digno de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Caja de Compensación Familiar del Sur del Tolima "CAFASUR" realizó un análisis y estableció los siguientes derechos y deberes de los afiliados lo cual permitirá brindar un trato digno, equitativo, respetuoso, honesto, justo, inclusivo y con calidad permitiendo mejorar constantemente los servicios ofrecidos dando cumplimiento a los normatividad legal vigente.

#### Derechos:

- Recibir un buen trato por parte de todos los colaboradores de la Caja, en donde prevalezca la dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales y multiculturales, económicas, de género, sexuales, por discapacidad, ideológicas y origen nacional, así como la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.
- A ejercer y presentar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera gratuita sin necesidad de apoderado, por cualquiera de los medios y canales habilitados por la Caja, así cómo ser informado de la respuesta de manera eficiente y eficaz, de acuerdo a lo establecido por la ley.
- Recibir información clara, de calidad, expresa y precisa a través de todos los canales disponibles y habilitados por la Caja.
- Que los colaboradores de la Caja, ejerzan sus compromisos y responsabilidades con eficiencia, cumpliendo con las normas vigentes de la Caja y las establecidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- Adquirir un óptimo servicio con los más altos estándares de calidad, dentro de los tiempos y condiciones establecidos en los espacios adecuados brindados por la Caja y sus aliados.
- 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 de Colombia.



## ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA

### CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Código: MI-AUS-DA-01    Versión: 2.0.0    Fecha: 17-08-2021    Página: 2 de 4

- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente, teniendo en cuenta la política de protección de datos personales de la Caja.
- Recibir el carné que lo acredite como afiliado a la Caja donde se especifique su categoría y núcleo familiar.
- Recibir el subsidio familiar por sus beneficiarios o personas a cargo como hijos, hijastros menores de 18 años, hermanos huérfanos de ambos padres y padres mayores de 60 años, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la Ley.
- Recibir "subsidio extraordinario por beneficiario" en condiciones de discapacidad, muerte de beneficiario a cargo y/o de trabajador afiliado, cumpliendo con los requisitos en los tiempos establecidos por Ley.
- Postularse al subsidio de desempleo a cargo del Centro de gestión y colocación de empleo, cumpliendo con los requisitos establecidos por la Ley 1636 de 2013, modificado por el Decreto reglamentario 770 decreto 2020.
- Y las demás que la Superintendencia de Subsidio Familiar y la normatividad vigente les otorgue a los afiliados.

#### **Deberes**

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Entregar información oportuna correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad.
- Presentar el formulario de afiliación del trabajador y/o núcleo familiar debidamente diligenciado, con información veraz, anexando documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.



## ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA

### CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Código: MI-AUS-DA-01    Versión: 2.0.0    Fecha: 17-08-2021    Página: 3 de 4

- Mantener actualizado los documentos del trabajador afiliado y de su núcleo familiar en las fechas establecidas por la Caja.
- Reclamar el carné que lo acredita como afiliado a la Caja, conservarlo en buen estado y presentarlo al hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible, en caso de pérdida o extravío se debe informar.
- Ofrecer un trato respetuoso al personal de la Caja.
- Conocer y cumplir con las políticas, normas y reglamentos establecidos por la Caja, así como hacer buen uso de sus instalaciones.
- Participar activamente de los grupos focales que realiza la Caja trimestralmente.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Informar oportunamente sobre novedades de las empresas y trabajadores afiliados (retiros de trabajadores, nacimientos de los beneficiarios, defunciones, terminación de convivencia y personas a cargo).
- Y las demás que la Superintendencia de Subsidio Familiar y la normatividad vigente les otorgue a los afiliados.

## 2 Referencias

- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de Colombia Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>
- Carta de trato digno a la ciudadanía, Superintendencia de Subsidio Familiar. Recuperado de <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/217300/CARTA+TRATO+DIGNO+09+final.pdf/2a62d3ee-6ed2-a025-6c6e-bfd0d64363b3>



## ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Código: MI-AUS-DA-01 Versión: 2.0.0 Fecha: 17-08-2021 Página: 4 de 4

### 3 Control de cambios

Control de cambios		
Fecha	Descripción	Versión
17/08/2021	Actualización de Carta de Derechos y Deberes de los afiliados.	2.0.0

### 4 Registro de aprobación

	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Daniela Lissette Vela Vásquez	Auxiliar de Atención Al Usuario y Correspondencia.	12/08/2021
<b>Revisó</b>	Jhonatan Steven Arias M.	Jefe de División Corporativa y Gestión Humana	17/08/2021
<b>Revisó</b>	Miguel Angel Vanegas	Jefe de División de Planeación y Desarrollo	17/08/2021
<b>Revisó</b>	Cristian Andrés Córdoba Hernández	Jefe de División Jurídica	17/08/2021
<b>Revisó</b>	Carlos Yesid Rodríguez Aragón	Jefe de División Financiera (E)	17/08/2021
<b>Revisó</b>	Amanda Montealegre García	Jefe de División de Servicios Sociales y Mercadeo	17/08/2021
<b>Aprobó</b>	Carlos Alfonso Melo P.	Director Administrativo	17/08/2021
<b>Observaciones</b>			