



**CAFABA**

"Bienestar para todos"

# DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y CLIENTE GENERAL



Vigilado Supersubsidio

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.**



/cafabacolombia



@cafababca\_oficial











@cafaba38



**CAFABA**  
"Bienestar para todos"

## **DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

**Son derechos del afiliado, beneficiario y cliente de Cafaba:**

-  **Recibir un trato digno**, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
-  **Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos**, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
-  **Ejercer el derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
-  **Ser informado sobre la gestión** realizada respecto de su solicitud.
-  **Obtener respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la Ley.
-  Que las **peticiones** de reconocimiento de un **derecho fundamental** sean rendidas de forma prioritaria.
-  Ejercer **cualquier otro derecho** que le reconozcan la **Constitución y las leyes**.
-  **Recibir atención especial y preferente** si son personas con **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.
-  **Recibir información clara y oportuna** sobre los beneficios, productos y servicios de la Caja que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.



Vigilado Supersubsidio



/cafabacolombia



@cafababca\_oficial



@cafaba38



**CAFABA**  
"Bienestar para todos"

## **DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

**Son derechos del afiliado, beneficiario y cliente de Cafaba:**



**Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas** de la Caja y del Subsidio Familiar.



**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.



**Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente** a su categoría.



**Acceder al subsidio en dinero 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 personas con discapacidad.



**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.**



**Postularse al subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los requisitos de ley.



**Postularse al subsidio al desempleo** en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.



**Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios** y de los particulares que cumplan funciones públicas.



Vigilado Supersubsidio



/cafabacolombia



@cafababca\_oficial



@cafaba38

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



»» **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.



»» **Afiliar 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.



»» **Actualizar los datos** cada vez que haya lugar e informar las novedades tanto del trabajador afiliado como de su núcleo familiar.



»» **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.



»» **Entregar oportunamente y de manera actualizada** su información y la de su grupo familiar para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

Aquí llevamos  
**Bienestar  
para todos**



/cafabacolombia



@cafababca\_oficial



@cafaba38



Vigilado Supersubsidio

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



» Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.



» Conocer y cumplir las normas, procedimientos, reglamentos y políticas establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y condiciones de acceso a los mismos.



» Portar el documento virtual que lo acredita como afiliado a la Caja de Compensación Familiar y presentarlo cada vez que haga uso de los servicios, el cual es personal e intransferible.



» Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.



» Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.



» Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.

Aquí llevamos  
**Bienestar  
para todos**



/cafabacolombia



@cafababca\_oficial



@cafaba38



Vigilado Supersubsidio