



# 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  
06/06/2024



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

Código:

MI-AUS-DA-01

Versión:

3.0.0

Fecha:

06/06/2024

Página:

1 de 5

### 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, con 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 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 de Colombia.



## ATENCIÓN AL USUARIO Y CORRESPONDENCIA

### CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

Código: MI-AUS-DA-01    Versión: 3.0.0    Fecha: 06/06/2024    Página: 2 de 5

- **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 caso de ser persona con discapacidad; por 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.
- Que las **peticiones** de reconocimiento de **un derecho fundamental** sean rendidas en forma prioritaria

#### 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.



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

Código:

MI-AUS-DA-01

Versión:

3.0.0

Fecha:

06/06/2024

Página:

3 de 5

- 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.
- **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.
- **Ejercer** con responsabilidad **sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos
- **Solicitar**, en **forma oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios



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

Código: MI-AUS-DA-01    Versión: 3.0.0    Fecha: 06/06/2024    Página: 4 de 5

### 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>

### 3 Control de cambios

Control de cambios		
Fecha	Descripción	Versión
12/08/2021	Actualización de Carta de Derechos y Deberes de los afiliados.	2.0.0
06/06/2024	Actualización de Carta de Derechos y Deberes de los afiliados, según recomendaciones de la SSF en auditoria.	3.0.0

### 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>			



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

Código: MI-AUS-DA-01    Versión: 3.0.0    Fecha: 06/06/2024    Página: 5 de 5

	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Juan Sebastián Romero Llanos	Auxiliar de Atención Al Usuario y Correspondencia.	06//06/2024
<b>Revisó</b>	Jhonatan Steven Arias M.	Jefe de División Corporativa y Gestión Humana	06/06/2024
<b>Revisó</b>	Jenny Milena Gutierrez	Jefe de División de Planeación y Desarrollo	06/06/2024
<b>Aprobó</b>	Amanda Montealegre García	Directora Administrativa Suplente	06/06/2024
<b>Observaciones</b>			