

# Derechos y deberes

del afiliado, del beneficiario y del cliente en general

Circular Externa de la SSF No. 00008 del 14 de octubre de 2020  
en su numeral 4.5.5 Carta de Derechos y Deberes



## TIENES DERECHO A:

- 1 Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- 2 Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- 3 Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo
- 4 Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- 5 Ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- 6 Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 7 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- 9 Ejercer cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

## TIENES EL DEBER DE:

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley de 1437 de 2011, son deberes de las personas:

- 1 Acatar la Constitución de las leyes.
- 2 Obrar con la 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 su derecho, 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 Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Corporación.
- 7 Los procesos de la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la Ley.
- 8 Reportar por escrito a Comfanorte extravío o hurto de la Tarjeta Multiservicios.
- 9 Hacer entrega oportuna del certificado de estudio de los beneficiarios a partir de los 12 años cumplidos (en las fechas estipuladas en el formulario de afiliación y para los universitarios dos veces al año hasta los 18 años cumplidos).