



Derechos y deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general

Circular única Libro I Título II en su numeral 1.4
Carta Derechos y Deberes

Informes Servicio al Cliente:
Tel. 5823455, Ext. 455
Línea Gratuita Nacional
018000975000

www.comfanorte.com.co

Vigilado Superintendencia

Tienes derecho a:

- 1-** Recibir un **trato digno, respetuoso, solidario e incluyente, con atención prioritaria** a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos y en general de personas en estado de **indefensión** o de **debilidad manifiesta**, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 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 otro **medio idóneo** dispuesto por Comfanorte.
- 4-** Obtener una respuesta **oportuna** y **eficaz** en los **tiempos establecidos** por la Ley, con atención **prioritaria** en caso de **peticiones de reconocimiento** de un derecho fundamental.
- 5-** Ser **informado** sobre la **gestión realizada** respecto de su **solicitud**.
- 6-** Exigir el **cumplimiento** de las **responsabilidades** de los funcionarios y de los particulares que **cumplan funciones públicas**.
- 7-** Ejercer cualquier otro **derecho** que le **reconozcan** la Constitución y las leyes.
- 8-** Acceder a las **autoridades y estamentos competentes** para la **protección** de sus derechos.
- 9-** Conocer las **Normas, Políticas y Reglamentos** de la Caja de Compensación Familiar y el Sistema del Subsidio Familiar.
- 10-** Obtener **información clara, oportuna, veraz y completa** a través de los diferentes **canales** dispuestos por COMFANORTE sobre los **beneficios y servicios** que presta la Coporación a sus **trabajadores afiliados y grupo familiar**.
- 11-** Recibir un servicio con **calidad, oportuno y eficaz**, con **infraestructuras adecuadas, cómodas y funcionales**.
- 12-** Adquirir **libremente** los servicios de acuerdo a la **tarifa correspondiente** según el **nivel de ingresos** del trabajador afiliado.
- 13-** Conocer el **Procedimiento** para la **afiliación** de trabajadores independientes, pensionados, trabajadores dependientes y su núcleo familiar, cumpliendo con los **requisitos de la Normatividad vigente** definidos para tal fin y recibir una **identificación** que lo acredite como **afiliado**.
- 14-** Recibir el subsidio de **cuota monetaria**, en **especie y servicios**, según el cumplimiento de los **requisitos establecidos** para cada trabajador y sus beneficiarios.
- 15-** 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**.
- 16-** A una **carta de precios**, con un **menú completo y variado**.
- 17-** A recibir su **factura**, indicando el **valor total a cancelar**, discriminando el **precio y producto consumido**.
- 18-** **Conocer, actualizar, rectificar**, revocar la **autorización** y solicitar la **supresión del dato**, cuando no exista un **deber legal o contractual** que le imponga el deber de **permanecer** en la base de datos.
- 19-** Que sus **datos personales** sean tratados con **responsabilidad, confidencialidad, y seguridad**.
- 20-** Postularse al **subsidio al desempleo** en caso de quedar **desempleado y cumpla** con los **requisitos de ley**.
- 21-** Postularse al **subsidio de vivienda** siempre que cumpla con los **requisitos de ley**.
- 22-** Al **cambio** de su **producto** o la **devolución** de su **dinero** en caso de recibir un **producto no apto** para su consumo..

Tienes el deber de:

- 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** su **derecho**, abstenerse de reiterar **solicitudes** evidentemente **improcedentes** para evitar que las nuevas solicitudes radicadas en **reiteraciones permanentes** **afecten los tiempos de los trámites** y la **agilidad de respuesta** de los mismos.
- 4-** Entregar **oportunamente** y de manera **actualizada** su información y la de su grupo familiar para facilitar la **identificación** de su **trámite, solicitud o necesidad**.
- 5-** Solicitar, en forma **oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios.
- 6-** Tratar con **amabilidad y respeto** al **personal humano** que lo **atiende**, al igual que los **otros usuarios** y sus familias.
- 7-** **Reportar** por escrito a Comfanorte **extravío o hurto** de la tarjeta multiservicios, **bloqueo** de cuenta móvil o cuenta bancaria.
- 8-** 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.
- 9-** Presentar **oportunamente** las **solicitudes extraordinarias por muerte**, en caso de fallecimiento de una **persona a cargo del trabajador beneficiario** o en caso de fallecimiento del **trabajador beneficiario**.
- 10-** 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**).
- 11-** **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** y para su **núcleo familiar**, que afecte su **credibilidad de beneficiario**.
- 12-** **Reclamar** el **documento** que lo **acredite como afiliado** a la Caja, **conservándolo**, en el cual es **presentar** **interferencia** que vaya a hacer uso de los **servicios**, en el cual es **personal e intransferible** e infor a sobre la **pérdida o extravío** a la Caja de Compensación.
- 13-** Pagar **completo y oportunamente** las **obligaciones** y los **servicios adquiridos** con COMFANORTE, según las **condiciones establecidas** y de acuerdo a la **categoría del trabajador afiliado**.
- 14-** Utilizar **adecuadamente** las instalaciones de COMFANORTE, atendiendo las **Políticas, Normas, Reglamentos y condiciones de uso** de cada uno de los servicios.
- 15-** Realizar la **reparación** de cualquier **daño** causado a las instalaciones, mobiliarios o perjuicio a un tercero por un **manejo inadecuado** de los mismos o por **incumplimiento** de los **reglamentos** en cada **servicio**.
- 16-** Respetar los **espacios libres de humo**.
- 17-** Cuidar sus **pertenencias** dentro de las **instalaciones de COMFANORTE**.
- 18-** Cumplir con las **exigencias legales** y la **prevención** para el **ESCENNA, explotación sexual** comercial de niños, niñas y adolescentes.



Notas de Interés

- 1** Mantente informado, ingresando a: www.comfanorte.com.co
- 2** Para solicitar trámites de protección de datos, el titular debe adjuntar copia de su documento de identidad
- 3** Cuando un usuario registre más de una (1) petición con el mismo concepto, se dará respuesta a la primera radicada y las siguientes serán cerradas internamente, previa información al peticionario vía correo electrónico.
- 4** Link de Servicio al Cliente <https://comfanorte.com.co/servicio-al-cliente/>