



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:

Whatsapp 300 912 7111

Línea Gratuita Nacional

018000975000

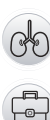

www.comfanorte.com.co

Vigilado Supersubsidio

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. Para la prestación de los servicios únicamente se solicita la cédula de ciudadanía o documento de identificación del 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 de Desempleo a través del Mecanismo de Protección al Cesante, 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. Recibir de forma gratuita los servicios autorizados de la Agencia de Gestión y Colocación Empleo.
-  **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 se conviertan en reiteraciones permanentes que 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 a Comfanorte de manera presencial el extravío o hurto de su tarjeta multiservicios. Informar a Comfanorte de manera escrita, la solicitud de cambio de medio de pago de la cuota monetaria, por conceptos de cambios de números de cuentas, cuenta embargada, hurtos o cualquier situación que afecte la seguridad y el pago exitoso de la cuota monetaria.
-  **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 con los documentos que acrediten el derecho a recibir el subsidio extraordinario 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 cuota monetaria como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
-  **12-** Informar a la Caja de Compensación cualquier novedad que ocurra dentro del núcleo familiar del trabajador dependiente y que modifique la cuantía de la cuota monetaria, como nacimientos o muertes de personas a cargo, finalización de la convivencia, beneficios de pensión, afiliaciones a otras cajas de compensación o cualquier otro hecho, dentro del mes en que cualquiera de dichos eventos ocurra.
-  **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 ESCNNA, 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/>