

## Derechos y deberes del Afiliado y del Cliente en general

### Tiempos de respuesta a requerimientos

Quejas y Reclamos:	Máximo 5 días hábiles
Peticiones de Documentos:	Máximo 10 días hábiles
Solicitudes de Información:	Máximo 2 días hábiles
Derechos de Petición:	Máximo 15 días hábiles

### Tipos de requerimientos

#### Quejas:

Manifestación de insatisfacción hecha por una persona con respecto a su percepción de los servicios o productos ofrecidos.

#### Solicitudes de Información:

Requerimientos que hace una persona con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

#### Peticiones de Documentos:

Requerimientos que hace una persona con el fin de obtener copias o fotocopias de

documentos que reposen en la Entidad.

#### Derechos de Petición:

Requerimiento que hace una persona con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

#### Reclamos:

Manifestación de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento de alguno de los requisitos de los servicios ofrecidos.

### Puntos de Atención

Ubicados en puntos estratégicos y de fácil acceso para una mayor comodidad y cobertura:

- Oficina Principal Barranquilla: Cra 46 No 53 - 34, Piso 1 / Tel: 371 4589 - 371 4583
- Oficina Soledad: Calle 18 No. 19 - 28, local 10 Piso 2 / Tel: 343 5986 - 375 3061
- Oficina Sabanalarga: Calle 21 No. 17 - 39, local 1 / Tel: 878 3384
- Oficina Prado: Calle 70 No. 56 - 21 Tel: 371 4545 / Cel: 317 6581196

### Otros medios para tramitar sus inquietudes y necesidades:

- Página web: [www.cajacopi.com](http://www.cajacopi.com)
- Redes Sociales
- APP Cajacopi Atlántico
- Plataforma HANNA
- PBX: 371 4545
- Buzones de Sugerencias
- Asesores Comerciales
- Email: [documentacion@cajacopi.com](mailto:documentacion@cajacopi.com)

PBX: (5) 371 4545



SC 2281-1

con  
**cajacopi**  
es Posible+

## Derechos y Deberes de los Afiliados, Beneficiarios y Clientes en General

[www.cajacopi.com](http://www.cajacopi.com)

DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL CLIENTE EN GENERAL		01.3 - 04 -067
Versión: 4	Fecha: junio 28/2021	Aprobado por: Líder Comercial



# Derechos y deberes del Afiliado y del Cliente en general



El Sistema de Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir en la creación de un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios. Dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 5, del Artículo 7, de la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a ofrecer un trato digno, equitativo, respetuoso, diligente, considerado, e incluyente.

## DERECHOS

### Los Afiliados, Beneficiarios y Usuarios en General tienen como Derechos

1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. 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.
7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar 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 beneficiarios con discapacidad.
8. 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.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
10. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
12. Ejercer el derecho de Petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
13. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y obtener respuesta oportuna y eficaz en los tiempos establecidos en la Ley.

14. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
15. Ser informados sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
16. Ser atendidos con prioridad en las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
17. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
18. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja, sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
19. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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.
20. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares quedeseempenen funciones públicas.
21. Ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución Nacional, las leyes y la reglamentación asociadas.

## DEBERES

### Los Afiliados, Beneficiarios y Usuarios en General tienen como Deberes

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

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 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 en la respuesta.
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.

*Las dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la Ley.*