

	CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL		CODIGO: FT-CO-04
			VERSION: 03
			FECHA: 30 de julio de 2026
			Página 1 de 5

1. CARTA DE LOS DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

La Caja de Compensación Familiar de Arauca Comfiar, presenta la **Carta de Deberes y Derechos de los Afiliados como un instrumento de orientación que promueve relaciones basadas en el respeto, la transparencia, la equidad y la corresponsabilidad.**

Documento que tiene como propósito dar a conocer **los derechos** que garantizan el acceso oportuno, digno y de calidad a los programas, servicios y beneficios que ofrece COMFIAR, así como **los deberes** que contribuyen al uso responsable de estos y al fortalecimiento de una cultura de respeto por las normas, los recursos institucionales y la convivencia.

El conocimiento y cumplimiento de estos derechos y deberes favorece una participación activa de los afiliados, fortalece la confianza en la Caja de Compensación y contribuye al cumplimiento de la misión de la Corporación comprometida en la prestación de servicios integrales de calidad para el bienestar social de los afiliados, familias y comunidad en general.

2. SON DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL DE COMFIAR

Tus Derechos...

- 2.1 A **disfrutar** de los **servicios que ofrece la Caja** en recreación, deportes, cultura, turismo, educación, capacitación, turismo social, líneas de créditos, Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, a postularse al subsidio al desempleo, subsidios de vivienda, programas integrales.
- 2.2 A recibir un **trato digno, con respeto** y con la consideración debida a su dignidad, sin discriminación de ninguna índole.
- 2.3 A **ejercer el derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- 2.4 A **presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los canales establecidos por la Caja de Compensación**, y a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- 2.5 A **ser informado** sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- 2.6 Las peticiones de **reconocimiento** de un **derecho fundamental** serán **recibidas** de forma **prioritaria**.
- 2.7 **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.
- 2.8 Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades de los colaboradores** de la Caja.

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.



	CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL		CODIGO: FT-CO-04
			VERSION: 03
			FECHA: 30 de julio de 2026
			Página 2 de 5

- 2.9 Ejercer cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.
- 2.10 Acceder a los **subsidios en dinero, especie y en servicios** cumpliendo con los parámetros de Ley vigentes, incluyendo cuando aplique, el Subsidio Especial para Beneficiarios con Discapacidad, así como al **Subsidio Extraordinario** por Fallecimiento del trabajador o persona a cargo, equivalente a (12) doce cuotas de subsidio Familiar en Dinero.
- 2.11 **Recibir información y/o conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar** a la Caja de Compensación, cumpliendo con los requisitos y condiciones de ley.
- 2.12 A que los **datos personales y empresariales** suministrados a la Caja sean **manejados con responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.
- 2.13 Recibir **información clara**, oportuna y confiable sobre los **beneficios, servicios y programas**. A través de los canales de comunicación habilitados por la Corporación.
- 2.14 **Mantenerse informado sobre el portafolio de servicios**, los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja por medio de los diferentes canales establecidos.
- 2.15 Recibir **información** sobre las **normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación Familiar de Arauca y del Sistema del Subsidio Familiar.

3. SON DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL DE COMFIAR

Tus Deberes...

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

- 3.1 **Diligenciar el formulario de afiliación para trabajadores** anexando los documentos vigentes, legibles y exigidos por la Ley.
- 3.2 **Realizar** oportunamente la **afiliación** de su **núcleo familiar**, presentando el formulario de afiliación debidamente diligenciado, con **información veraz, clara y completa**, anexando los documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.
- 3.3 **Actualizar** los **datos** cada vez que haya lugar e **informar las novedades** tanto **del titular** de la afiliación como de su **núcleo familiar**.
- 3.4 **Actualizar los documentos y/o información requerida en las fechas establecidas** por la Caja de Compensación Familiar, con el fin de **causar el derecho al Subsidio Familiar en Dinero** sin ningún contratiempo.
- 3.5 **Acatar la Constitución y las leyes.**
- 3.6 **Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.**

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.



	CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL		CODIGO: FT-CO-04
			VERSION: 03
			FECHA: 30 de julio de 2026
			Página 3 de 5

- 3.7 **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.
- 3.8 **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 de respuesta de los mismos.
- 3.9 **Entregar oportunamente y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar** para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 3.10 **Observar un trato respetuoso con los colaboradores de la Caja de Compensación.**
- 3.11 **Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.**
- 3.12 **Tratar con respeto a los demás afiliados, usuarios y sus familias**, cumpliendo las normas de convivencia, seguridad y uso de los servicios, y evitando cualquier conducta que afecte la tranquilidad o integridad de las personas.
- 3.13 **Cumplir a cabalidad con las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.**
- 3.14 Hacer **buen uso de las instalaciones, bienes y servicios**, previniendo daños y siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de la Caja de Compensación.

	CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL	CODIGO: FT-CO-04
		VERSION: 03
		FECHA: 30 de julio de 2026
		Página 4 de 5

4. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PAGINA(S)	NUMERAL(ES)	CAMBIO
3	27/07/2026	Todo el documento	Todo el documento	Se aplicó numeración al documento para identificar deberes y derechos en un respectivo orden.
		1	1	Se eliminó la definición ¿Quiénes Somos?, los valores éticos institucionales y principios institucionales. Y se agrega una definición donde se indica hace la presentación de la Carta de los Derechos y Deberes del Afiliado, Beneficiario y del Cliente en General. Se agrega la numeración 1 en este apartado del documento.
		2	2	Se agrega la numeración 2 y se replantea el título así: Son Derechos del afiliado, del beneficiario y del cliente en general de Comfiar.
		2	2	Se modifica el texto de entrada a los derechos: El afiliado, el beneficiario y el cliente en general de la Caja de Compensación Familiar tienen derecho, por la frase Tus Derechos.
		2	2.4	Se unificaron dos derechos en uno: A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por cualquiera de los canales establecidos por la Caja de Compensación, y a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
		2, 3	2	Se agrega numeración a los derechos del 2.1 al 2.15.
		2	2	Se replantearon los Derechos 2.1, 2.2, 2.4, 2.6, 2.8, el numeral
		3	2	Se agregaron nuevos derechos el 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15.
		3	3	Se modifica el texto de entrada a los Deberes: Son Deberes del afiliado, del beneficiario y del cliente en general de Comfiar. Se agregó la numeración 3.
		3,4	3	Se agrega numeración a los deberes del 3.1 al 3.14.

*Este documento es controlado y aprobado en KAWAK mediante registros electrónicos de vistos buenos (firmas electrónicas) conforme al flujo de aprobación definido. La trazabilidad y evidencia de aprobación reposan en el historial del documento en el sistema.

	CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL	CODIGO: FT-CO-04
		VERSION: 03
		FECHA: 30 de julio de 2026
		Página 5 de 5

		3	3.1	Se modificó el numeral 3.1 eliminando el texto que indica: "y anexar los requisitos que se encuentran en el respaldo del mismo y publicados en la página web (www.comfiar.com.co) según el caso (beneficiario o no beneficiario), con el fin de legalizar la vinculación como afiliados activos y así proceder a su respectiva carnetización", agregando la frase "anexando los documentos vigentes, legibles y exigidos por la Ley".
		3	3.2, 3.3, 3.4	Como refuerzo del numeral 3.1 se agregaron los numerales 3.2, 3.3 y 3.4 relacionados con Realizar oportunamente la afiliación... y Actualizar los datos respectivamente y Actualización de Documentos...
		3,4	3.11,3.12,3.13,3.14	Se agregaron nuevos deberes al documento en los numerales 3.11,3.12,3.13,3.14
		4	N/A	Se elimino el derecho: 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 sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.