

## CARTA DE DEBERES Y DERECHOS

### ¿Quiénes somos?

La Caja de compensación familiar de Arauca “COMFIAR”, es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil Colombiano, cumple funciones de seguridad social y se halla sometida al control y vigilancia del Estado, en la forma establecida por la ley. (artículo 39 de la ley 21 de 1982)

Nuestras actividades se orientan expresamente a promover el mejoramiento continuo de la calidad de vida de la población protegida, a la generación y capacitación de recursos, a la promoción de familia como núcleo básico de la sociedad, al mejoramiento continuo de los procesos, a la eficiencia y transparencia de la gestión y al fortalecimiento de nuestra corporación, a través de la preservación en incremento permanente del patrimonio y su reinversión en obras y programas de beneficio social.

### Valores éticos institucionales

- Respeto
- Moralidad
- Honestidad
- Ecuanimidad

### Principios Institucionales

- Equidad
- Integridad y Transparencia
- Innovación
- Desarrollo Integral
- Responsabilidad Social
- Sostenibilidad
- Responsabilidad en el Manejo de los Recursos

ARAUCA Sede Administrativa Calle 22 N° 16 – 51 PBX 607 8858000 Ext 101 | TAME Calle 15 N° 27 – 11 PBX 607 8858000 Ext 601 | ARAUQUITA Calle 4 N° 5 – 71 PBX 607 8858000 Ext 401 | SARAVENA Calle 28 carrera 18 esquina PBX 607 8858000 Ext 501

## **DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

El afiliado, el beneficiario y el cliente en general de la Caja de Compensación Familiar tienen derecho a:

- A disfrutar de los servicios de recreación, deportes, cultura, turismo, educación formal, educación para el trabajo y desarrollo humano, educación informal, educación no formal, líneas de créditos, ruta de empleabilidad, gestión empresarial, preselección y remisión de hojas de vida, programas integrales, FOSFEC y a los subsidios de cuota monetaria y en especie.
- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, en cualquiera de nuestras sedes del departamento.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## **DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

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

- Diligenciar el formulario de afiliación para trabajadores y anexar los requisitos que se encuentran en el respaldo del mismo y publicados en la página web ([www.comfiar.com.co](http://www.comfiar.com.co)) según el caso (beneficiario o no beneficiario), con el fin

ARAUCA Sede Administrativa Calle 22 N° 16 – 51 PBX 607 8858000 Ext 101 | TAME Calle 15 N° 27 – 11 PBX 607 8858000 Ext 601 | ARAUQUITA Calle 4 N° 5 – 71 PBX 607 8858000 Ext 401 | SARAVENA Calle 28 carrera 18 esquina PBX 607 8858000 Ext 501

de legalizar la vinculación como afiliados activos y así proceder a su respectiva carnetización.

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- 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.
- Entregar oportunamente y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios. Observar un trato respetuoso con los funcionarios 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 sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.