



# Estamos a tu lado

Deberes y derechos  
de **afiliados y beneficiarios**

Síguenos:      | [confa.co](https://confa.co)

**Confa**  
Contigo, con todo

 Vigilado Supersubsidio



*Estamos a tu lado en cada momento de tu vida...*

## Estos son tus derechos

- 1 Ser tratado con amabilidad, honestidad y respeto de tu dignidad humana e igualdad, sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación, 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 tu categoría.
- 4 Recibir **información** clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que te ofrecemos, 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 afiliarte con tu grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidos por la ley y recibir una identificación que te acredite como **afiliado**.
- 7 Acceder al Subsidio Monetario y en **Servicios**, que otorga la Caja de Compensación Familiar por tus **beneficiarios**, de acuerdo con los parámetros vigentes; siempre y cuando hayas aportado las pruebas que lo acrediten como tu **beneficiario**, así como al Subsidio Especial para **beneficiarios** con discapacidad.
- 8 Recibir Subsidio Extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador **beneficiario**, equivalente a 12 cuotas del Subsidio Familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador **afiliado**.
- 9 Postularse al Subsidio Familiar de Vivienda siempre y cuando cumplas con los requisitos de Ley.  
  
Postularse al Subsidio al Desempleo en caso de quedar desempleado y cumplas con los requisitos de Ley.
- 10 Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada **servicio**.
- 11 Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de tus **derechos fundamentales**.
- 12 Garantizar que la **información** personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad correspondiente.

- 13 Recibir atención preferencial si eres adulto mayor, mujer embarazada, persona con discapacidad o si tienes niños en brazos.
- 14 Los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar, pueden continuar disfrutando de los **servicios** de: Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada.
- 15 A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- 16 A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- 17 A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- 18 A ser **informado** sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- 19 A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- 20 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.
- 21 A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- 22 A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.



*Estamos a tu lado para construir juntos.*

## Estos son tus deberes

- 1** Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndote de emplear declaraciones o documentos falsos para comprobar tus derechos frente a la Caja de Compensación.
- 2** Afiliar oportunamente tu 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.
- 3** Actualizar los documentos requeridos por la Ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de que tengas derecho al Subsidio Monetario.
- 4** Reclamar el documento que te acredite como **afiliado** a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vayas a hacer uso de los servicios. Este documento, es personal e intransferible y debes informar sobre su pérdida o extravío a la Caja de Compensación.

- 5 Actualizar tus datos cada vez que haya lugar, en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la **afiliación** como de tu núcleo familiar, que afecte la calidad de beneficiario.
- 6 Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- 7 Mantenerte informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- 8 Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
- 9 Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- 10 Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- 11 Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que te atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la caja.
- 12 Acatar la Constitución y las leyes.
- 13 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.

- 14 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.
- 15 Entregar oportunamente la **información** correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- 16 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 17 Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.
- 18 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.
- 19 Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de éstos.
- 20 Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.



# Cientes Créditos

## Derechos

- 1** Obtener una **atención** integral, oportuna y de calidad en los servicios de créditos de Confa.
- 2** Obtener **información** oportuna, clara y precisa por parte del personal del área de créditos sobre las condiciones y requisitos de acceso al servicio, sus solicitudes en trámite, sus créditos vigentes y cancelados y, en general, de todo el servicio.
- 3** Acceder al servicio de créditos en el momento que lo desee bajo las condiciones y requisitos establecidos por Confa.
- 4** Tener facilidad en el acceso a la **información** de sus créditos y que sus dudas e inquietudes sean resueltas.
- 5** Recibir **información** oportuna sobre cambios, mejoras nuevas iniciativas que puedan afectar sus créditos vigentes o sus solicitudes en trámite.



- 6 Exigir el cumplimiento de los compromisos que el servicio de créditos en el desarrollo de sus funciones haya adquirido.

## Deberes

- 1 **Tratar con respeto** a todos los colaboradores del servicio de créditos que atiendan y reciban sus solicitudes.
- 2 Presentar documentación e **información** idónea y verás al momento de presentar sus solicitudes al servicio de créditos, buscando ésta corresponda con su realidad.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos como cliente del servicio de créditos de Confa.
- 4 Pagar oportunamente las cuotas mensuales en los sitios dispuestos por Confa y el servicio.
- 5 Entregar oportunamente **la información** correspondiente para facilitar su identificación o la realización de sus trámites y solicitudes.
- 6 Conocer y entender las condiciones de acceso al servicio de créditos y realizar sus solicitudes respetando dichos parámetros.



# Cientes Educación

## Derechos

- 1 A obtener **información** clara y precisa acerca del proceso pedagógico que se lleva a cabo.
- 2 A participar de las diferentes actividades planteadas en bienestar del desarrollo de sus habilidades.
- 3 Recibir **educación de calidad y pertinente.**

## Deberes

- 1 Comprometerse con el proceso académico del cual está participando.
- 2 Acatar las recomendaciones entregadas por los docentes y que contribuyan al mejoramiento del proceso.
- 3 Dar cumplimiento a los lineamientos institucionales.



# Cientes Servicio de alojamiento en Los Centros Recreacionales

## Deberes

- 1** Realizar el pago de la reserva de alojamiento antes del vencimiento de la fecha límite de lo contrario Confa hará uso de la unidad habitacional para ofertar nuevamente sin previo aviso.
- 2** Quien haga la reserva deberá presentarse en el Centro Recreacional y permanecer durante su estadía con el grupo de asistentes, en caso de no poder recibir la unidad habitacional, debe autorizar mediante correo electrónico [centros.vacacionales@confa.co](mailto:centros.vacacionales@confa.co) un miembro del grupo familiar (cónyuge o padres), explicando los motivos y deberá ser autorizado previamente desde cualquier punto de venta de Confa; de lo contrario, dará lugar al cambio de jefe de grupo y se liquidará de acuerdo con la nueva categoría del carné de los asistentes.

- 3 Conocer y acatar las normas y recomendaciones para el uso del servicio de alojamiento.
- 4 El trabajador y los asistentes deben **cumplir las normas y recomendaciones durante su estadía** en el centro recreacional, hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios, siguiendo las indicaciones, evitando molestias o perjuicio a los demás alojados de conformidad con lo establecido en el decreto 2590 del año 2009 artículo 6o.
- 5 Abstenerse de ingresar y usar equipos de sonido de alta potencia que afecten la tranquilidad y descanso de los demás huéspedes durante la estadía en el centro recreacional.
- 6 Presentar los documentos de identidad, para usuarios extranjeros (niños o adultos) pasaporte vigente o cédula de extranjería al momento de ingreso, de lo contrario no podrán disfrutar del servicio.
- 7 Presentar en el check in cuando se encuentra afiliado a otra caja de compensación el respectivo certificado de **afiliación** a la Caja con el fin de conservar la tarifa convenio.
- 8 Presentar en el check in permiso por escrito de todo menor de edad que no se aloje en compañía de los padres acompañado de fotocopia de la cédula.
- 9 Portar siempre la manilla de identificación entregada en recepción.
- 10 Dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad establecidos al momento de la compra y prestación de los servicios. (genérico).

**11** En caso de que el usuario solicite la devolución del retractor procederá a remitir la solicitud al correo [devoluciones@confa.co](mailto:devoluciones@confa.co) anexando fotocopia de la cédula y certificación bancaria del titular del servicio. Confa realizará la devolución dentro de los 30 días calendario siguientes a la radicación de la solicitud de acuerdo a lo estipulado con la ley 300 de 1996 y el estatuto del consumidor, el dinero solo se reembolsa a nombre del titular del servicio.

**12** No se permite el ingreso de mascotas.

.....

## Derechos

**1** En caso de desistir de usar la reserva antes de la fecha estipulada usted tiene **derecho a la devolución** del dinero, previa solicitud y sujeto a las condiciones del servicio.

**2** Hacer uso del servicio de alojamiento en el centro vacacional.

**3** Solicitar reserva para el alojamiento a través de los canales establecidos para ello.

**4** Recibir las unidades habitacionales en condiciones óptimas para la estadía.



# Estrategia Confamilias Solidarias

## Deberes

- 1** Trabajar activamente para enrutar y movilizar un plan de vida familiar e individual enmarcado en alcanzar mejores niveles de **calidad de vida**.
- 2** Asistir y participar activamente en todos los espacios de encuentro, formación y **acompañamiento familiar** que se programen desde la estrategia.
- 3** Cumplir oportunamente con los compromisos pactados tanto en la escuela familiar, como en los grupos de apoyo y/o consulta psicológica y espacios de encuentro y acompañamiento realizados con su facilitador.
- 4** Aprovechar de manera consciente los bienes y servicios que Confa y la Estrategia han dispuesto para nosotros, siguiendo las indicaciones, condiciones, normas y políticas establecidas por la Caja.

- 5 Hacer uso de los servicios asignados, dando cumplimiento a la política de condicionalidad cuando sea el caso.
- 6 Mantener un **trato basado en el respeto y la consideración** con el personal de Confa y familias que participan.

## Derechos

- 1 Recibir acompañamiento durante los dos años de permanencia para la construcción de su **plan de vida familiar**.
- 2 Acceso al portafolio de servicios establecido para la estrategia según alcance y capacidad instalada de la Caja.
- 3 Acceder a los bonos de alimentos cuando se reúnan los requisitos para ello, dentro de los términos y período establecido.
- 4 Recibir herramientas que contribuyan al mejoramiento de sus estados de bienestar y condiciones de vida.
- 5 Ser orientados frente a las rutas para la **activación de redes de apoyo locales, institucionales y sociales**.
- 6 Disponer de canales de comunicación e información confiables y oportunos relacionados con el propósito y desarrollo de la estrategia.
- 7 Confiabilidad de la información brindada, según lineamientos y normatividad del manejo de datos.



# Confa

*Contigo, con todo*

Síguenos:      | [confa.co](https://confa.co)