



# 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, la 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.

10



**Postularse al Subsidio al Desempleo** en caso de quedar desempleado y cumplas con los requisitos de Ley.

11



**Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias**, y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.

12



Acceder a las autoridades y **estamentos competentes** para la **protección de tus derechos fundamentales**.

13



Garantizar que la **información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad** correspondiente.

14



Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, **niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o si tienen niños en brazos y en general de personas en estado de indefensión** o de debilidad manifiesta.

15



**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.

16



A ejercer el **derecho de petición** de manera **gratuita y sin necesidad de apoderado.**

17



A **presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente,** por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

18



A **obtener respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos en la Ley.

19



A ser **informado** sobre la **gestión** realizada respecto de su **solicitud.**

20



A ser recibidas de forma **prioritaria las peticiones** de **reconocimiento** de un **derecho fundamental.**

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**, absteniéndose 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



**Descargar el documento** que te acredite como **afiliado** a la Caja por los diferentes medios dispuestos para ello.

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 el acceso y prestación de los servicios.

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 tu 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.



# 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 tus créditos vigentes o tus 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 tus solicitudes al servicio de créditos, buscando que ésta corresponda con tu realidad.

3



**Ejercer** con responsabilidad **tus 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 tu **identificación** o la realización de tus trámites y solicitudes.

6



**Conocer** y entender las **condiciones de acceso** al servicio de créditos y realizar tus 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 tus **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**

## Derechos

1



En caso de **desistir** de usar la **reserva antes** de la **fecha** estipulada tienes 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 recreacional.

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.

# 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 **reliquidará la tarifa** 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 **retracto** procederá a remitir la solicitud al correo **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**, salvo que presenten certificado de apoyo emocional.



# Estrategia Confamilias Solidarias

## 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.

## 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.

7



**Confiable** de la **información** brindada, según lineamientos y normatividad del manejo de datos.

**Confa**  
Contigo, con todo



**Confa**

*Contigo, con todo*

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