



**Juntos** es  
**Posible**

# **DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS**



# 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 de Compensación Familiar de Nariño.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación Familiar de Nariño 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 la tarjeta preferencial que lo acredite como afiliado(a).
7. Acceder al subsidio cuota monetaria y todos los servicios que otorga la Caja de Compensación de Familiar de Nariño a sus beneficiarios de acuerdo con los parámetros de Ley vigentes siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como tal. Así como al subsidio especial de doble cuota monetaria 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. Presentar peticiones, quejas reclamos, felicitaciones y sugerencias y obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos.
12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
13. Obtener protección de la información personal y empresarial suministrada a la Caja de compensación Familiar de Nariño para que se maneje con responsabilidad, confidencialidad y de acuerdo a la ley.
14. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores, de municipios lejanos y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
15. Los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar, continuaran disfrutando de los servicios de: Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja de Compensación Familiar de Nariño, con la tarifa más baja que esta tenga contemplada. Los pensionados cuya mesada sea hasta 1.5 SMLMV mediante previa solicitud ante la Caja de Compensación Familiar de Nariño tendrán derecho a los servicios que gozan los trabajadores activos en materia de recreación, deporte y cultura y los pensionados cuya mesada pensional sea superior a 1.5 SMLMV cotizaran en los términos de la ley.
16. Para empresarios. Participar activamente en la elección del Consejo Directivo y Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.
17. Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
18. Presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas o solicitudes, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
19. Ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
20. Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
21. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.

22. Ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

# DEBERES

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación Familiar de Nariño.
2. Afiliar oportunamente su 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 de estudios requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja de Compensación Familiar de Nariño, con el fin de causar el derecho a la cuota monetaria.
4. Reclamar la tarjeta preferencial que lo acredite como afiliado(a) de la Caja de Compensación Familiar de Nariño conservándola en buen estado y presentándola cada vez que utilice los servicios, la cual es personal e intransferible; en caso de pérdida o extravío informar a Comfamiliar de Nariño.



5. Actualizar los 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 su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
6. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación Familiar de Nariño por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de

los servicios de la Caja de Compensación Familiar de Nariño.

8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja de Compensación Familiar de Nariño 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 de Compensación Familiar de Nariño 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 ellos.
11. Para empresarios. Pagar oportunamente los aportes parafiscales de sus trabajadores conforme a lo que establece la ley.
12. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal que lo 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 de Compensación Familiar de Nariño.
13. Acatar la Constitución y las leyes.
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. Las dependencias de la Caja de Compensación Familiar de Nariño, 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.

## **PASTO - PARQUE INFANTIL**

Calle 16B No. 30-53

PBX: 602 723 0206 Ext.: 1259

Línea directa: 602 733 2052

Celular 316 524 4501

## **PASTO - BARRIO MIRAFLORES**

Diagonal 17 No. 1A - 34

PBX: 602 723 0206 Ext.: 1390

Línea directa: 602 733 2052

## **IPIALES - PARQUE LA POLA**

Calle 13 No. 5 - 09

PBX: 602 723 0206 Ext.. 1710

## **TUMACO**

Calle Sucre No. 9 - 30

PBX: 602 723 0206 Ext.. 1616

**LINEA NACIONAL GRATUITA:**

**01 8000 913 727**

**BUZONES DE SUGERENCIAS:**

ubicados en las  
unidades de servicio

**PAGINA WEB:**

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

**CORREO CORPORATIVO:**

[atencion.cliente@comfamiliarnarino.com](mailto:atencion.cliente@comfamiliarnarino.com)



Comfamiliar De Nariño



@ComfaNarino



ComfamiliarNarino



ComfamiliarNarino