



II TRIMESTRE DE 2021

INFORME CUMPLIMIENTO CIRCULAR 08/ DERECHOS Y DEBERES

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25B-44 Pisos 3, 4 y 7.
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
www.ssf.gov.co
e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C.

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

1. ANTECEDENTES

Mediante Circular 08 de 2020 la Superintendencia señaló que a más tardar el 30 de junio de 2021, las Cajas de Compensación Familiar deberían enviar el link donde se encuentra publicada la carta de derechos y deberes.

Dicha carta de derechos y deberes deberá tener en cuenta la situación demográfica o socio-cultural de cada Corporación.

Se sugirió tener una carta por servicios específicos, en los que se requiera, pero incluyendo los generales que se mencionan en la circular.

2. FECHA DE PRESENTACIÓN

El 30 de junio de 2021.

La carta de derechos y deberes debió al correo de la Superintendencia: ssf@ssf.gov.co

Las cajas de compensación que no presentaron el link en la fecha establecida fueron: Cafasur, Comfacundi, Cauca, Comfandi, Caldas, Comcaja, Comfama.

Cajasai remitió el informe al correo de OPU. Al respecto se reitera que este correo es excepcional y que las comunicaciones deben ser enviados al correo arriba citado.

3. OBSERVACIONES

3.1. Les faltó incluir derechos y deberes

Comfamiliar Atlántico, Combarranquilla, Comfenalco Cartagena, Cajamag, Comfamiliar Cartagena, Comfacor, Comfacesar, Cajasai Comfamiliar Guajira, Comfatolima, Comfamiliar Huila, Cofrem, Comfaca, Cafamaz, Comfiar, Comfamiliar Putumayo, Comfacundi, Comfaboy, Comfacauca, Comfenalco Valle Delagente, Comfandi, Cafaba, Comfenalco Santander, Cajasai, Comfaoriente, Camacol, Comfachoco, Comfamiliar Risaralda, Comfenalco Quindío, Compensar.

3.2. De difícil ubicación en el portal corporativo

Comfenalco Cartagena, Cafaba.

3.3. Piezas comunicativas

Comfamiliar Cartagena: Excelente presentación en las piezas comunicativas, es visible, entendible.

Cajamag: Excelente presentación en las piezas comunicativas, es visible, entendible, contraste de colores.

Comfasucre: Excelente presentación, contraste de colores, visible, fácil acceso.

Comfacor: Documento no visible. (letra pequeña) Texto saturado.

Comfacesar: La presentación didáctica y llamativa, pero No cumple con el mínimo estipulado por la CE. (Deben revisar cada uno de los derechos y deberes, e incluirlos en la carta)

Cajasai: Fácil acceso, la visibilidad del documento se puede aumentar con la lupa, pero sigue siendo pequeña, y no es óptima. texto saturado.

Comfatolima: Texto saturado, letra pequeña.

Comfamiliar Huila: Algunas piezas comunicativas no son coherentes con el mensaje.

Cofrem: La visibilidad del documento, no es óptima, letra pequeña.

Comfiar: La visibilidad del documento no es óptima, letra pequeña. texto saturado.

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 que se ofrece al afiliado, y su familia a través de los diferentes medios habilitados por la caja.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de caja de compensación y del sistema del subsidio familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo certifique como afiliado.
7. Acceder al subsidio monetario y los servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar a sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial 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 y cuando cumpla con los requisitos de ley.
10. Postularse al subsidio de desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.



Comfamiliar Putumayo: Em algunas piezas comunicativas no existe coherencia con lo descrito. Tienen banner independiente de la carta de derechos y deberes.

Colsubsidio: Página de muy fácil acceso, se tiene un ícono de compromiso con los usuarios en el que aparecen otros íconos muy definidos y uno de ellos es el de "conoce tus derechos y deberes". Piezas comunicativas acorde a la sección.

Comcaja: Texto saturado.

Comfenalco Valle Delagente: Texto saturado.

Cafaba: Cafaba remitió el link en donde encontrar los derechos y deberes, sin embargo al entrar a buscar directamente en la página web de la ccf es de difícil acceso pues se encuentra en : ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL - RESEÑA HISTORICA

Comfenalco Santander: La carta de derechos y deberes no es un documento independiente, se encuentra incluido en una guía de servicios. Presenta error en la columna de derechos.

Cajasan: Piezas comunicativas coherentes con el mensaje a transmitir.

Comfanorte: Piezas comunicativas adecuadas y coherentes, sin embargo, tamaño letra es pequeño. Se implementaron acciones para personas con discapacidad.

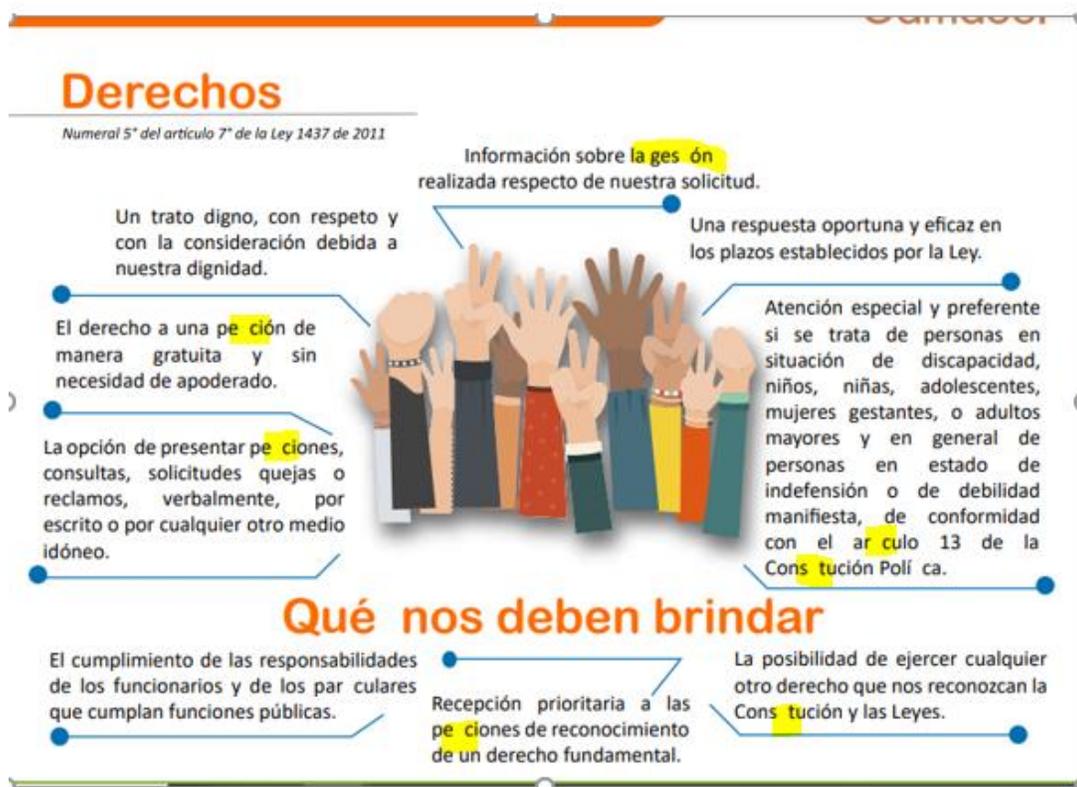
Comfaoriental: Se encuentra dentro del link de Pqrs y no es de fácil acceso.

Comfenlaco Antioquia: Se encuentra dentro del link nuestra empresa. No es de fácil acceso.

Comfama: La carta de derechos y deberes no es de fácil acceso.

Compensar: Revisado la carta de derechos y deberes se encontró que en la página tienen un video para las personas con discapacidad auditiva. El texto que se tiene en la parte inferior del video es claro y con letra legible.

Camacol: Se entra por el link de transparencia. La información presenta errores tipográficos dado que no marca la sílaba "ti"



Comfachoco: El link no es de fácil acceso, texto saturado.

Comfenalco Quindío: el link no trae información de la carta de derechos, no se visualiza en la página web remite es a canales de atención, sin embargo el documento enviado cumple con el mínimo de requisitos exigidos por la CE.

3.4. De difícil acceso

Comfenalco Cartagena, Comfatolima,

3.5. Por servicios

Cafam, Colsubsidio,

3.6. Sin observaciones

Cajacopi, Comfasucre, Casanare, Cafam, Colsubsidio, Comfa,

3.7. No es un documento independiente

Comfamiliar Huila: Se encuentra en un solo documento derechos y deberes EPS y CCF

Cafasur: Se encuentra dentro la política de atención del ciudadano.

3.8. No han presentado observaciones

Comfacor, Cajasai, Comfenalco Santander.

4. PARA DESTACAR

Comfamiliar Putumayo: Link de acceso

Es de anotar que la carta de derechos y deberes se encuentra en un ícono individual a la margen derecha de la página principal, de fácil acceso para las personas que requieran consultarla.



Colsubsidio: Se tiene un ícono de compromiso con los usuarios en el que aparecen otros íconos muy definidos y uno de ellos es el de "conoce tus derechos y deberes". Piezas comunicativas acorde a la sección, además de ser fácil acceso.



← → ↻ colsubsidio.com/compromisos

Plataforma eSigna Correo - Irojasm@s... Autenticación - GLPI Convertir PDF a Wo... Correo: Luz Martha.

 **Colsubsidio**
con todo lo que te mereces

Inicio / Compromiso con usuarios y clientes

Compromiso con nuestros usuarios y clientes

Buscamos proyectarnos como la empresa social de los colombianos a través de la administración de recursos y la prestación de servicios sociales.

Link:



Conoce tus derechos y deberes

Cafam: Carta de derecho y deberes por servicios.

Comfanorte: Visualización



The screenshot shows a web browser window with the URL comfanorte.com.co/servicio-al-cliente/. The page features the Comfanorte logo and a navigation menu with items: INICIO, PAGOS EN LÍNEA, SERVICIOS, NOTICIAS, AGENCIA DE EMPLEO, NUESTRA CAJA, ALIADOS, and TRANSPARENCIA. A prominent red button labeled "Ingrese Aquí" is visible. Below the navigation is a large banner with the Comfanorte logo and the text: **DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL.** A man in a blue suit is shown gesturing towards the text.