



Ma Sitema ri Susirio ri Famía ten ung kumpromiso pa nda trato gueno pa to ma ngende siurarana ku ma fin ri nyulá pa kreá ung Etaro ri bilanté ku mekanimmo ri patisipasió ku fotalesimiendo ri ma proceso amminitratibo ku ma principio ri efisiende, efiká ku klaro, tuntuniá ten a to ma usuario jarocho ku lo ke ane tá epperá ri ma makaneo. Andi kumplimiendo ri lo ke ta etablese andi numero 5° ri attikulo 7° ri ma Lei 1437 ri 2011, Kodigo Nuevo ri Posedimiendo Amminitratibo ku ri lo Kontensioso Amminitratibo, suto ten kumpromiso pa nda trato **digno, ekitativo, ku repeto, ku kunsiderasio, diligensia** pa to ma ngende lo memo sin ten ung diferencia

### **RERECHO RI MA AFILIÓ, RI BENEFISIAO KU MA TO MA NGENDE KLIENDE**

- Ten ung trato **digno**, ku **repeto** ku ma **kunsiderasio** ke teneba ke ndá ma dinidá.
- Ten ma rerecho ri petisio ri to fottma **libe sin burú**, sin ten nesesirá ri uto ma ngende.
- Nda petisio, prundá, solisitú, ku to kusa ke kelé sabé ri fomma chitieno, katrio o po uto fomma ke keleba y poleba.
- Ten repueta **andi tiempo, efika** pera kumo la Lei chitiá rempleplen.
- Ten ma sabé ri kumo bae ma solisitu ke teneba.
- Ten ma priorida pepe ri ma solisitu si ten ke rekunoosé ma **rerecho fundamendá**.
- Resibí **ojo pennené** ku ma **preferensia** si ten rikapasirá, sendá mona, majaná. changaina ku barika, o sendá tatará. Asína memo ma ngende ke ten bilante nu u uto brotokolo kumo chitia ma attikulo 13 ri ma Kotitusio Politika.
- Pelí ma kumplimiendo ri ma makaneo ri ma fusionario ku ma uto ma ngende ku makaneo publiko.
- Ten uto rerecho ke le nda al **Kositusio** ku ma lei.

**CARTAGENA. Principal:** Zaragoza Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.



# Comfenalco

- Ten yula pa ma famía si ke nda ma Posá ri Kompesasio ku to ma nde ke teneba kuandi ma ngende ten to ma rekisito asina ma yula ri susirio epesia pa ma ngende ku rikapasirá.
- Polé kujé **ma yula** ku ma sebisio ten ke ma Posá ri Kompesasio ri Famía, ku ma uto susirio, asina memo pole tenelo si ten nesesirá ku ma kumplimendo ku to lo ke ten ke kumplí.
- Resibí ma trato gueno ri ka **infommasio persona** ri ma gende kumo remplemplen ma Lei 1581 ri 2012.

## DEBE RI MA AFILIAO, MA BENEFISIAO KU TO NGENDE KLIENDE

Asina kumo chitiá ma attikulo 6° ri ma Lei 1437 ri 2011, sendá dede si to ma ngende:

- Kumplí ma Kotitusio ku ma Lei.
- Attua ku ma prinsipio **gueno ri fe**, kuila ri no asu kusa mala pa sendá brotokolo andi ma ma makaneo kunosiendo kumo sendá nu asina memo kumo nda papel ri krisocá, ku embusté u uto mala fomma.
- Chismalea ma reponsabilira ri ma rerecho, kuila ri nu asé ma solititu ung chocha pa no sendá lo memo ke polé senda brotokolo pa ma tiempo ri tramite ku ma repueta.
- Nda **andi tiempo** ma infommasio ri belá pa yulá topetá ma solisitu asína memo lo ke ten nesesirá.
- Solisitá, andi tiempo ku ma repeto, to kusa ke ten nesesira kumo ma papel ku sebbisio.
- Guatia ma trato **ku repeto** ku ma fusionario ku ma kolaborado si ma Posá ri Kompensasio.

**CARTAGENA. Principal:** Zaragoza Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.



# Comfenalco

- To ma patte ri ma Pasa ri Kompesasio ri Famía makanea jundo pa yulá a ten bilante ku topetameindo ku to ngende ri kuminirá ku fusionario; ma Posá ta makaneo pa resolbé ma pregunta, ma solisitu, ma petisio, brotokolo, ku ma kumprimiso andi tiempo ke nda ma Lei.
- Ten ke kunosé ma prosedimiendo, ma **kondisió pa lendrá** asína memo ma retrinsio ri ma sebbisio ri ma Posá ri Kompensasio.
- Ten ke **usá ri fomma guenna** ma paraje, ma kusa lendro kumo ma sebbisio asina kumo chitiá ma indikasio, ma politika, ma nomma, ma reglamentasio ku ma kondikondisio ri makaneo.
- Nda kunosé ku tiempo ma kambio ri infomasio sí asina lo memo ri ma famía si kuandi ten ke aseló andi tiempo ku to lo ke ten ri fomma **ri bela bela, ku to, andi tiempo**.
- Jundá andi tiempo ku ma familia, (Gongoroko, mona, tata ku mae, numano ke ten tata ku mae nu), ke ané ten nesesirá ri burú ku ri ma ngende ke ata makanea.

Tradusio ri Cristina Isabel de la Hoz Márquez

Corporación Visión de Paz

[www.kribí.com.co](http://www.kribí.com.co)

**CARTAGENA. Principal:** Zaragocilla Diag. 30 No. 50- 187. | **CENTROS INTEGRALES DE SERVICIO AL CLIENTE. CIS Los Ejecutivos:** C. C los Ejecutivos Bloque B, local 26.00 **CIS BOSQUE:** Edificio Bosque Ejecutivo **CIS MAMONAL:** Centro Empresarial Comfenalco Parque Industrial - Parquiamérica, Zona Industrial de Mamonal, Kilómetro 6. **REGIONALES. Magangué:** Av. Colombia, calle 16 No. 13-45, barrio Montecarlo. **Carmen de Bolívar:** Cra 51#22 - 09, Piso 1, local 4, barrio Centro. **CALL CENTER:** (605) 693 80 00.