

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

El Sistema del Subsidio Familiar está comprometido en brindar un trato digno a los Ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios. En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos comprometemos a brindarle un trato digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin establecer diferencia alguna.

### **DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
- A el subsidio familiar que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios a cargo, siempre y cuando cumplan con los requisitos, incluyendo el subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- A hacer uso de los beneficios y servicios que tiene dispuesto La Caja de Compensación Familiar, incluyendo las diferentes opciones de subsidio, aplicar a ellos según su necesidad y cumpliendo con los requisitos.
- A recibir un tratamiento adecuado de sus de datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012.

### **DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL**

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- 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.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.
- 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 de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.
- La actualización de sus datos personales y la de su grupo familiar cada vez que sea necesario de forma veraz, completa y oportuna.
- Afiliação oportuna de su grupo familiar (cónyuge, compañero permanente, hijos, padres y hermanos huérfanos de padre y madre), que dependen económicamente del trabajador.