



Es para Comfamiliar Atlántico muy importante que usted y todos los miembros de su grupo familiar conozcan los deberes y derechos que contempla la ley para los afiliados a la Caja de Compensación Familiar, de este modo podrá acceder fácilmente a los diferentes servicios que se le brindan.

DERECHOS DE LOS AFILIADOS

- 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.**

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 **afiliarse** con su **grupo familiar**, cumpliendo con los **requisitos y condiciones** establecidas en la ley y **recibir** una **identificación** que lo acredite como **afiliado**.
7. **Acceder** al **subsidio monetario** y en **servicios**, que otorga la Caja de Compensación Familiar por 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 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 a obtener **respuesta oportuna** en los tiempos establecidos para cada **servicio**.

12. **Acceder a las autoridades y estamentos** competentes para la **protección** de sus **derechos**.

13. **Garantizar** que la **información personal y empresarial suministrada** a la Caja sea **manejada con responsabilidad y confidencialidad** correspondiente dentro del marco de la **protección establecida** al respecto, en la normatividad vigente en Colombia.

14. **Recibir atención especial y preferente** si se trata de personas con **discapacidad**, persona con discapacidad auditiva / persona sorda, persona con discapacidad visual, persona de talla baja, persona con discapacidad física, persona con movilidad reducida, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o con niños en brazos, 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**.

15. Continuar **disfrutando** de los **servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social** de la Caja, con la **tarifa más baja** que ésta tenga contemplada, para los **pensionados que durante 25 años** estuvieron **vinculados al Sistema del Subsidio Familiar**.

16. Ejercer el **derecho de petición** de manera **gratuita** y **sin necesidad** de **apoderado**.
17. Ser **informado** sobre la **gestión** realizada respecto de su **solicitud**.
18. Ser **recibidas** de forma **prioritaria** las **peticiones** de reconocimiento de un **derecho fundamental**.
19. **Exigir** a los **trabajadores y/o colaboradores** de la **Caja** el **cumplimiento** de los **procesos** asociados a la **prestación** de los **servicios**.
20. **Ejercer** cualquier **otro derecho** que le reconozcan la **constitución** y las **leyes**.
21. Solicitar **resarcimiento** en caso de **no recibir** el **servicio** de **conformidad** con las **condiciones ofrecidas** o tener una **experiencia negativa** en la **prestación** de los **servicios** que son **responsabilidad** de la **Caja de Compensación Familiar**.

DEBERES DE LOS AFILIADOS

1. **Acatar la Constitución y las leyes.**
2. **Obrar** conforme al **principio de buena fe**, **absteniéndose** de utilizar **maniobras dilatorias** en las actuaciones y de **emplear declaración o documentos falsos** para comprobar sus **derechos** frente a la **Caja de Compensación**.
3. **Afiliar** oportunamente su **núcleo familiar** (cónyuge, compañeros permanentes, hijos, hijastros, hijos adoptivos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando el **formulario de afiliación** debidamente **diligenciado**, sin enmendaduras, con **información veraz**, clara y completa, **anexando documentos**, vigentes, legibles y **exigidos** por la **ley**.
4. **Actualizar** los **documentos** requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de **causar** el **derecho** al **subsidio monetario**.
5. **Reclamar** el **documento** que lo **acredite** como **afiliado** a la **Caja**, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es **personal e intransferible** e **informar** sobre la **pérdida** o extravío a la Caja de Compensación.

6. **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.
7. **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.
8. Mantenerse **informado** sobre los **procedimientos**, condiciones de **acceso** y **restricciones** asociadas al **uso** de los **servicios** de la Caja.
9. **Conocer** y **cumplir** las **normas**, **procedimientos** y **reglamentos** establecidos por la **Caja** para la **prestación** de los **servicios** y el **acceso** a los mismos.
10. 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.
11. **Pagar** oportuna y **totalmente** los **productos** y **servicios** adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.

12. **Tratar con dignidad, respeto** y consideración al **personal humano** 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.

13. **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 tramites y la **agilidad de respuesta** de los mismos.

14. **Solicitar**, en forma **oportuna y respetuosa**, **documentos y/o servicios**.

15. **Dar aviso** a la **Caja** de Compensación si las **condiciones** de los requisitos para **recibir un subsidio** cambian y **pierde el derecho** a recibir el mismo.

16. **Devolver** a la **Caja** de Compensación todo **subsidio** que **reciba sin tener derecho**, por el no cumplimiento de la Ley.