



Derechos



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.

1



Recibir un servicio con [estándares de calidad y seguridad](#) en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.

2



Acceder libremente a una [oferta de productos y servicios](#) de acuerdo con la [tarifa correspondiente a su categoría](#).

3



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 de los medios habilitados por la Caja.

4



[Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas](#) de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.

5



[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.

6





[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](#).

7



[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 tiene derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.

8



[Postularse al subsidio de vivienda](#) siempre que cumpla con los requisitos de ley.

9



[Postularse al subsidio de desempleo](#) en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.

10



[Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias](#) y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.

11



Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la [protección de sus derechos](#).

12





Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y **confidencialidad** correspondiente.

13



Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, persona con discapacidad y personas con niños en brazos.

14



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

15



A **ejercer el derecho de petición** de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.

16



A **presentar peticiones**, consultas, solicitudes, quejas o reclamos **verbalmente, por escrito** o por cualquier otro medio idóneo.

17



A **ser informado** sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.

18





A ser recibidas de forma prioritaria, las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.

19



A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.

20



A ejercer cualquier otro derecho que reconozcan la Constitución y las leyes.

21





Deberes



Obrar conforme al principio de buena fe. absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.

1



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.

2



Actualizar los documentos requeridos por la ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.

3



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.

4



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.

5



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.

6





Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.

7



Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.

8



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.

9



Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios

10



Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a nosotros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.

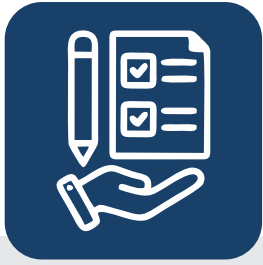
11



Acatar la constitución y las leyes.

12





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.

13



Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

14



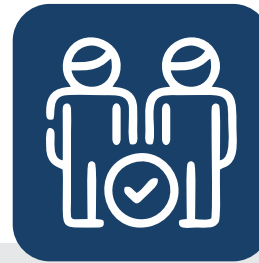
Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios

15



A gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

16



Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la Corporación.

17

