

5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.

6. Observar un trato respetuoso con funcionarios y/o colaboradores de la corporación.

Las dependencias de la caja de compensación familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre ciudadanos y la administración, se ocupan a recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.



Bienvenidos a



Derechos y Deberes
de los Afiliados a las
Cajas de Compensación
Familiar.

DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. Recibir atención especial y preferencial 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.
8. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de

los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.

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

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:

1. Acatar la constitución y las leyes.
2. 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.
3. 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.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de sus trámites, solicitud o necesidad.