CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS

DERECHOS:

1. **Recibir un buen trato** por parte de todos los colaboradores de la Caja, **en donde prevalezca la dignidad humana e igualdad sin discriminación** por razones sociales, raciales y multiculturales, económicas, de género, sexuales, por discapacidad, ideológicas y origen nacional, así como la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.
2. **A ejercer y presentar, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones** de manera gratuita sin necesidad de apoderado, por cualquiera de los medios y canales habilitados por la Caja, así como ser informado de la respuesta de manera eficiente y eficaz, de acuerdo a lo establecido por la ley.
3. **Recibir información clara, de calidad, expresa y precisa** a través de todos los canales disponibles y habilitados por la Caja.
4. Que los colaboradores de la Caja, ejerzan sus **compromisos y responsabilidades** con eficiencia, cumpliendo con las normas vigentes de la Caja y las establecidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar.
5. Adquirir un **óptimo servicio** con los más altos estándares de calidad, dentro de los tiempos y condiciones establecidos en los espacios adecuados brindados por la Caja y sus aliados.
6. **Recibir atención especial y preferente** si se trata de personas con 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 de Colombia.
7. **Acceder libremente** a una oferta de **productos y servicios** de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
8. **Garantizar que la información** personal y empresarial suministrada **sea manejada con responsabilidad y confidencialidad** correspondiente, teniendo en cuenta la política de protección de datos personales de la Caja.
9. **Recibir el carné** que lo acredite como afiliado a la Caja donde se especifique su categoría y núcleo familiar.
10. **Recibir el subsidio familiar** por sus beneficiarios o personas a cargo como hijos, hijastros menores de 18 años, hermanos huérfanos de ambos padres y padres mayores de 60 años, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la Ley.
11. **Recibir “subsidio extraordinario por beneficiario”** en condiciones de discapacidad, muerte de beneficiario a cargo y/o de trabajador afiliado, cumpliendo con los requisitos en los tiempos establecidos por Ley.
12. **Postularse al subsidio de desempleo** a cargo del Centro de gestión y colocación de empleo, cumpliendo con los requisitos establecidos por la

Ley 1636 de 2013, modificado por el Decreto reglamentario 770 decreto 2020.

13. Y las demás que la **Superintendencia de Subsidio Familiar** y la normatividad vigente les otorgue a los afiliados.
14. Que las **peticiones** de reconocimiento de **un derecho fundamental** sean rendidas en forma prioritaria

DEBERES:

1. Acatar la **Constitución** y las **leyes**.
2. **Obrar conforme al principio de buena fe**, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. **Entregar información oportuna** correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad.
4. Presentar el **formulario de afiliación** del trabajador y/o núcleo familiar **debidamente diligenciado**, con información veraz, anexando documentos vigentes, legibles y exigidos por la ley.
5. **Mantener actualizado los documentos** del trabajador afiliado y de su núcleo familiar en las fechas establecidas por la Caja.
6. **Reclamar el carné** que lo acredita como afiliado a la Caja, conservarlo en buen estado y presentarlo al hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible, en caso de pérdida o extravío se debe informar.
7. **Ofrecer un trato respetuoso** al personal de la Caja.
8. **Conocer y cumplir con las políticas**, normas y reglamentos establecidos por la Caja, así como hacer buen uso de sus instalaciones.
9. **Participar activamente de los grupos focales** que realiza la Caja trimestralmente.
10. **Cuidar las instalaciones y elementos** proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
11. **Informar oportunamente sobre novedades** de las empresas y trabajadores afiliados (retiros de trabajadores, nacimientos de los beneficiarios, defunciones, terminación de convivencia y personas a cargo).
12. Y las demás que la **Superintendencia de Subsidio Familiar** y la normatividad vigente les otorgue a los afiliados.
13. **Ejercer** con responsabilidad **sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos
14. **Solicitar**, en **forma oportuna y respetuosa**, documentos y/o servicios