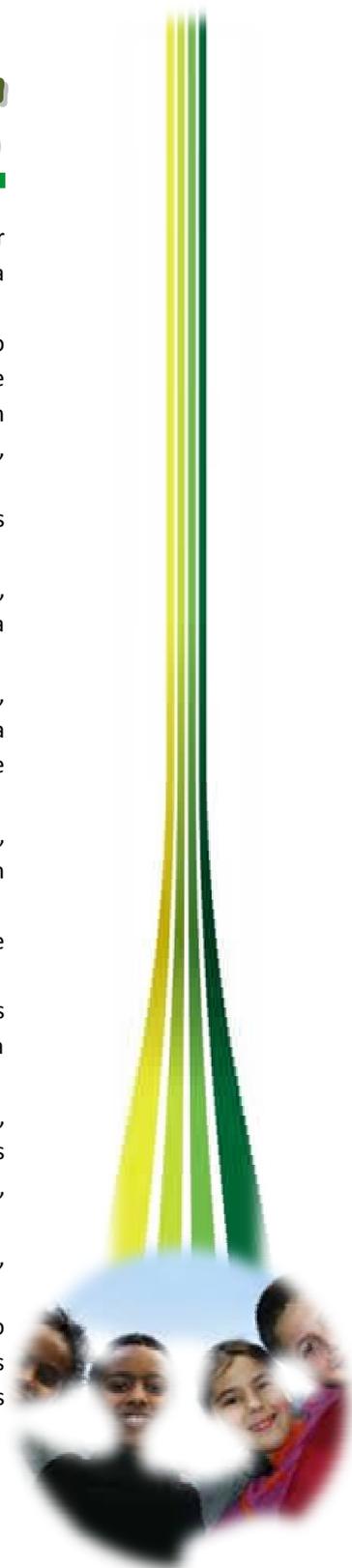


# DEBERES

- 🏠 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
- 🏠 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.
- 🏠 Actualizar los documentos exigidos por la ley, en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
- 🏠 Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentándolo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios de la Caja, el cual es personal e intransferible.
- 🏠 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 la calidad de beneficiario.
- 🏠 Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
- 🏠 Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.
- 🏠 Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja, para la prestación de los servicios y acceso a los mismos.
- 🏠 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 e informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
- 🏠 Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
- 🏠 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.



# 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, la reputación, vida privada y familiar
- 🏠 Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- 🏠 Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo a la tarifa correspondiente a su categoría.
- 🏠 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 diversos medios habilitados por la Caja.
- 🏠 Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación Familiar y del sistema de subsidio familiar.
- 🏠 Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo por los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- 🏠 Acceder al subsidio monetario y en servicios que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigente, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como subsidio especial para los beneficiarios con discapacidad.
- 🏠 Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a doce (12) cuotas de subsidio familiar; también tienen derecho las personas a cargo, en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- 🏠 Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla los requisitos de ley.
- 🏠 Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos en cada servicio.
- 🏠 Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.



- 🏠 Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja, sea manejada con la confidencialidad y responsabilidad correspondiente.
- 🏠 Recibir atención preferencial, si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas y discapacitados.
- 🏠 Continuar disfrutando de los servicios de capacitación, recreación y turismo social de la Caja, con la tarifa más baja que esta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema de Subsidio Familiar.

