



## Derechos y Deberes

de nuestros afiliados, clientes y usuarios.

### Tienes derecho...

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- A recibir atención especial y preferente 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### Tienes el deber de...

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad tus 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 agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la corporación.
- Conocer que los funcionarios de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidos en solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

Síguenos en:  
Línea Integral 307 7011  
[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)

