

# Derechos y deberes

de nuestros  
afiliados,  
clientes y  
usuarios



Tienes **derecho...**

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. A 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.

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 te reconozcan la **Constitución** y las leyes.



Tienes el **deber** de...

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** tus derechos, y abstenerte 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.

4. **Entregar** oportunamente la **información** correspondiente para **facilitar** la identificación de tu **trámite**, solicitud o necesidad.

5. **Solicitar** en forma oportuna y respetuosa, **documentos** o servicios.

6. Observar un **trato respetuoso** con los funcionarios o colaboradores de la corporación.

7. 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.



**Contáctanos en:**  
Línea integral 601 307 7011

**Síguenos en:**  
[www.cafam.com.co](http://www.cafam.com.co)