

Derechos de los afiliados a la Caja de Compensación Familiar del Amazonas

1. 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, reputación y vida privada y familiar.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. 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 diferentes medios habilitados por la Caja.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
7. Acceder al subsidio monetario, kit escolar y en servicios, que otorga la Caja de Compensación Familiar por sus beneficiarios, de acuerdo con los parámetros de ley vigentes, siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
8. Recibir un subsidio extraordinario por muerte, en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.

CAFAMAZ "Compromiso Social" NIT. 800.003.122-6

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 - Leticia Amazonas: 608 5927846

Centro Recreación: Km 2 Vía Leticia - Tarapacá: 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301
Línea Gratuita Nacional: 018000954077

www.cafamaz.com @cafamaz.Amazonas

9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley y la Caja de Compensación disponga del servicio.
10. Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado y cumpla con los requisitos de ley.
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
12. Ser informado sobre gestión realizada respecto de su solicitud
13. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
14. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
15. Recibir un trato prioritario, especial y preferente para los casos de población con discapacidad, mujeres embarazadas, ciudadanos con bebés en brazos, adultos mayores.
16. 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.
17. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Caja, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
18. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
19. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
20. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.

CAFAMAZ "Compromiso Social" NIT. 800.003.122-6

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 - Leticia Amazonas: 608 5927846

Centro Recreación: Km 2 Vía Leticia - Tarapacá: 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301
Línea Gratuita Nacional: 018000954077

www.cafamaz.com @cafamaz.Amazonas

21. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
22. Recibir atención a través de los diferentes canales virtuales y presenciales habilitados por la Caja de Compensación.
23. Recibir respuesta a sus consultas con información clara y un lenguaje apropiado, así como propendiendo comunicarlo en el idioma del ciudadano.

Deberes de los afiliados a la Caja de Compensación Familiar del Amazonas.

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Caja de Compensación.
2. 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.
3. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Caja, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
4. Ser portavoz de los servicios para que más personas los conozcan desde su experiencia positiva.
5. 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 su calidad de beneficiario.
6. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Caja de Compensación, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Caja.

CAFAMAZ "Compromiso Social" NIT. 800.003.122-6

Sede Administrativa Cr 11 No. 6-80 - Leticia Amazonas: 608 5927846

Centro Recreación: Km 2 Vía Leticia - Tarapacá: 313 8907235 **Atención al Cliente:** 311 2942301
Línea Gratuita Nacional: 018000954077

www.cafamaz.com @cafamaz.Amazonas

8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Caja para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
9. 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 o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
10. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
11. 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.
12. Acatar la Constitución y las leyes.
13. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
14. Entregar oportunamente la información.
15. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.