



# Cajamag

## Carta de Derechos y deberes de **los afiliados**

a la Caja de Compensación Familiar del Magdalena





## DERECHOS DE LOS AFILIADOS



1. **Recibir un trato digno respetando su condición** social, racial, económica, de género, religiosa e ideológica, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.



2. **Tener garantía** que la **atención** brindada por nuestro personal en las distintas sedes de CAJAMAG, se hace de manera **idónea e incluyente**, debido que es prioridad para nuestra Corporación contar con un talento humano comprometido, idóneo y sensible brindando, una atención con experiencias **satisfactorias**.



3. **Recibir servicios** con estándares de **calidad y seguridad** en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.



4. **Acceder** libremente a una oferta de **productos y servicios** de acuerdo con la tarifa correspondiente a su **categoría**.



5. **Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa** sobre beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado y beneficiarios a través de los diferentes medios habilitados por la caja.



6. A **recibir información** sobre las **normas, reglamentos y políticas** de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.



7. Ser informado sobre el **procedimiento** para **afiliarse** con su **grupo familiar**, cumplimiento de los **requisitos y condiciones** establecidas en la **ley** y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.



8. **Acceder** al **subsidio monetario** y en **servicios**, que otorga la Caja de Compensación Familiar del Magdalena por **sus beneficiarios** de acuerdo con los parámetros de ley vigentes siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario.



9. **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, a recibir 12 cuotas que serán pagadas mes a mes, en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.



10. **Postularse** al **subsidio de vivienda** y/o **subsidio de desempleo** siempre que cumpla con los requisitos establecidos por la ley.



11. **Presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas y solicitudes** verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio dispuesto por CAJAMAG de manera **gratuita** y **sin** necesidad de apoderado, a ser informado acerca del estado de la misma, la gestión adelantada y a **obtener respuesta oportuna y eficaz** en los plazos establecidos por la ley.



12. **Derecho** a obtener una **reparación** adecuada en caso de daño derivado de la inadecuada o nula prestación del servicio.



13. **Que existan** garantías para la **información personal y empresarial** suministrada a CAJAMAG sea **manejada** con la **responsabilidad y confidencialidad**, respetando la normatividad vigente de protección de datos.



14. **Recibir atención preferencial** si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución política.



15. Interponer de forma prioritaria **peticiones de reconocimiento** de un derecho fundamental.



16. **Ejercer** cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.



17. Recibir un documento que lo acredite como afiliado a la Caja, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Caja de Compensación.



## DEBERES DE LOS AFILIADOS

En virtud de lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:



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 y aportar a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.



3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afectan los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de las mismas.



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



5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.



6. Tener un trato respetuoso con los trabajadores y/o colaboradores de la Corporación.



7. Entregar el formulario de afiliación de su núcleo familiar (cónyuge, hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos) debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos vigentes legibles y exigidos por la ley.



8. Actualizar los documentos o información requerida por la ley en las fechas establecidas por la Caja con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.



9. Notificar a la Caja de Compensación Familiar del Magdalena- CAJAMAG, cualquier cambio o novedad en su grupo familiar que represente un impacto en el reconocimiento de la cuota monetaria por sus beneficiarios.



10. Efectuar devolución de las cuotas monetarias o subsidios recibidos en especie cuando estos hayan sido recibidos sin tener derecho a los mismos.



11. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informa las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar que afecte su calidad de beneficiario.



12. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja siguiendo las indicaciones políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.



13. Cancelar los productos y servicios según las condiciones legales y las establecidas en cada servicio.

Nota: el contenido de este documento es de la carta de derecho de deberes que se encuentra en el aplicativo kawak cajamag.