



Carta de Derechos y deberes de los afiliados

a la Caja de Compensación Familiar del Magdalena



Cajamag



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 **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.



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.



Presencia en el departamento

