

El Sistema del Subsidio Familiar promueve el trato **digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente** y sin establecer diferencia alguna a todos los ciudadanos, es por esto que, con el fin de contribuir a crear un mejor estado consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de **eficiencia, eficacia y transparencia**, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° de la ley 1437 de 2011, nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, de acuerdo con la Circular Única del 2 de marzo del 2022 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familia, nos comprometemos a brindarle un trato **digno, equitativo, respetuoso, considerado, diligente** y sin establecer diferencia alguna.

DERECHOS DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

1. A recibir un trato **digno**, con **respeto** y con la consideración debido a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, 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 a su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. Recibir **atención especial** y **preferente**, si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o 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 le reconozcan la constitución y las leyes.

DEBERES DEL AFILIADO, DEL BENEFICIARIO Y DEL CLIENTE EN GENERAL

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, de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse a reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los tramites y la agilidad de respuesta de estos.
4. Entregar oportunamente y de manera actualizada su información y la de su grupo familiar para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Conservar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.
7. Las dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.