



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Derechos & Deberes



MINISTERIO DEL TRABAJO



NUESTRO COMPROMISO

La Superintendencia del Subsidio Familiar se compromete a la mejora continua de todas sus dependencias, para preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema de Subsidio Familiar, a través de la inspección, vigilancia y control de las cajas de compensación familiar, con el fin de garantizar los derechos del trabajador y su familia.

Para fortalecer la comunicación y la transparencia con los ciudadanos, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atender al ciudadano.

APRENDE

DERECHOS DEL CIUDADANO



Recibir un trato respetuoso y digno.



Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, de manera verbal, o por escrito, en los diferentes canales de atención dispuestos por la Superintendencia de manera gratuita y sin apoderado. Cuando se trate de un derecho fundamental las peticiones se tramitarán en forma prioritaria.



Conocer, el estado de la gestión realizada a su solicitud o trámite y obtener copias, salvo reserva legal; las solicitudes de copias de documento se sujetan al costo de reproducción a cargo del interesado.



Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios a la Superintendencia.



Obtener respuesta oportuna y de calidad en los plazos establecidos en la Ley.



Presentar documentos, exposiciones o análisis fundados en normas legales, u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tengan interés y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta y a ser informado del resultado correspondiente.



Que existan áreas de servicio de atención al ciudadano, adecuadas a las necesidades de la ciudadanía, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.



Exigir la confidencialidad de su información.



APRENDE

DEBERES DEL CIUDADANO



Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de presentar solicitudes que han sido resueltas de manera oportuna y de fondo.



Obrar bajo el principio de buena fe, en sus solicitudes y actuaciones, de efectuar y no aportar, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones que carecen de fundamento legal.



Presentar de manera respetuosa, solicitudes a la Superintendencia del Subsidio Familiar



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



Tratar con respeto, dignidad y amabilidad a los funcionarios y/o colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar.





Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.



Que existan áreas de servicio de atención al ciudadano, adecuadas a las necesidades de la ciudadanía, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.



Mantener actualizada su información de contacto.



Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



APRENDE

CANALES DE ATENCIÓN



www.ssf.gov.co



ssf@ssf.gov.co



Asistente virtual
Lupita



Cra 69 # 25B-44
piso 3 Bogotá



Línea 018000910110
Bogotá (601)3487777



Chat en línea

Síguenos en



@Supersubsidio