



# Informe de Buenas Practicas 2022

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25B-44 Pisos 3, 4 y 7.  
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C.  
2023

## Contenido

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 3  |
| I. Inclusión para la atención a ciudadanía con discapacidad auditiva .....                         | 4  |
| II. Inclusión a Comunidades Indígenas .....  | 5  |
| III. Agente virtual - Chat Bot Lupita .....  | 6  |
| IV. Participación en Ferias Acercate 2022 - Departamento de Administrativo de Función Pública..... | 6  |
| V. Red de Seguimiento Supersubsidio .....  | 7  |
| VI. Popularizate .....   | 8  |
| Conceptos y Definiciones .....   | 9  |
| Bibliografía .....   | 10 |



## Introducción

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar continuamente implementa acciones de mejora con el fin de fortalecer los canales puestos a disposición y la interacción con los ciudadanos, así las cosas, en su gestión ha logrado ejecutar buenas prácticas.

Por lo anterior, y, para dar cumplimiento a las políticas de gestión de conocimiento y la innovación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el presente documento se registran las buenas prácticas del año 2022, para identificarlas y así mismo promoverlas.

Las buenas prácticas según Función Pública (2021), se entienden como aquellas acciones concretas, soluciones basadas en ciertos conocimientos, e investigaciones que brindan herramientas para aumentar el éxito de la gestión y funcionan como ejemplo para otras Entidades.

En ese sentido, Función Pública propone dos niveles de clasificación de las buenas prácticas, en el primer nivel, aquellas que reflejan aprendizajes y acciones desarrolladas, que se consideran un ejemplo a seguir; en segundo nivel, aquellas que resuelven necesidades o problemas puntuales en la gestión de la entidad, demostrando que funcionan correctamente y cuentan con buenos resultados.

| Primer nivel   | Segundo nivel  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Son sencillas y simples.</li><li>❖ Son pertinentes y adecuadas al contexto.</li><li>❖ Fomentan su réplica.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Le aplican los mismos criterios del primer nivel.</li><li>❖ Permiten generar una solución.</li><li>❖ Tienen resultados medibles.</li><li>❖ Permiten mejorar la eficiencia o la efectividad.</li><li>❖ Son sustentables en el tiempo.</li></ul> |

## I. Inclusión para la atención a ciudadanía con discapacidad auditiva

En el portal corporativo de la Superintendencia del Subsidio Familiar, se tiene habilitado el curso virtual de subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana, el cual contiene seis (6) módulos, Mecanismos de Participación Ciudadana, Superintendencia del Subsidio Familiar, Cajas de Compensación Familiar, Subsidio familiar, Sistema de Subsidio Familiar, Subsidio de Vivienda.

Para el año 2022, se pusieron a disposición dos (2) módulos más: Conociendo la Cultura Sorda y Habilidades Comunicativas en Lengua de Señas Colombianas, los módulos están dirigidos a los funcionarios, contratistas de la entidad y a los colaboradores de las Cajas de Compensación Familiar, esto con el fin de ofrecer una atención incluyente a la población con discapacidad auditiva.

Por lo anterior, la entidad no solo demostró el compromiso para atender a la ciudadanía con discapacidad auditiva, sino que adicionalmente, solicitó a las entidades vigiladas (Cajas de Compensación Familiar), promover el curso, para dar a conocer esta oferta institucional.



Oficina de Atención al Usuario

**Habilidades Comunicativas LS**

Oficina de Atención al Usuario

**Conociendo la cultura sorda**

## II. Inclusión a Comunidades Indígenas

La Superintendencia del Subsidio Familiar con el ánimo de acercar cada vez más a la ciudadanía y teniendo en cuenta que el país es un Estado pluriétnico y multicultural, en el cual existen más de cien poblaciones indígenas, considero importante incluir a estas comunidades.

En el año 2021 se publicó en el portal corporativo de la entidad información en lengua arhuaco, para el año 2022 se realizó la traducción en lenguas Misak, Embera y Wayunaiki. La información traducida contiene:

- ❖ Misión de la Superintendencia del Subsidio Familiar
- ❖ Visión de la Superintendencia del Subsidio Familiar
- ❖ Objetivos de la Superintendencia del Subsidio Familiar
- ❖ Funciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar
- ❖ Derechos y Deberes
- ❖ Carta de Buen Trato
- ❖ Canales de Atención
- ❖ Caja de Herramientas del Subsidio Familiar
- ❖ Caja de Herramientas sobre Cuota Monetaria
- ❖ Caja de Herramientas sobre Participación Ciudadana

Para el año 2022, se realizó la socialización de la traducción en lengua Arhuaca con la comunidad indígena, en el municipio de Pueblo Bello Cesar, acercando así, cada vez más los servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las comunidades indígenas del país.



### III. Agente virtual - Chat Bot Lupita



La agente virtual permite a la ciudadanía consultar los temas más relevantes las 24 horas del día, los 365 días del año, hasta el mes de noviembre de 2022 dicha consulta, se realizaba por medio de botones en los cuales la ciudadanía solo podía señalar las opciones que estaban habilitadas.

En el mes de diciembre de 2022, la agente virtual se mejoró y se volvió conversacional, es decir, que desde esa fecha, se le permite a la ciudadanía comunicarse más fácil y obtener respuestas más acertadas a sus inquietudes, realizando consultas en un lenguaje natural, por medio del Procesamiento de Lenguaje Natural – NLP.

### IV. Participación en Ferias Acercate 2022 - Departamento de Administrativo de Función Pública

Durante el año 2022, la Superintendencia del Subsidio Familiar participó en las Ferias Acercate, “En Equipo por lo Público”, las cuales fueron convocadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – (DAFP), que comprendió una jornada de capacitación presencial a servidores públicos y ciudadanía sobre subsidio familiar de alto impacto en la región y una jornada de atención presencial en carpas sobre tramites y servicios ofrecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Dicha participación acerca a la entidad con las comunidades de los municipios donde se llevaron a cabo las ferias y se promovió la participación ciudadanía.

## V. Red de Seguimiento Supersubsidio

En el año 2022, se desarrolló la iniciativa Red de Seguimiento, que tiene como objetivo, crear espacios de dialogo con la ciudadanía con el fin de implementar herramientas que permitan monitorear los servicios que prestan las cajas de compensación familiar - CCF.

Para conformar la Red de Seguimiento, la Oficina de Protección al Usuario visitó empresas en diferentes regiones del país, con el fin de empoderar a los trabajadores de sus derechos y deberes, para que conozcan y disfruten de los beneficios y servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar.

Dichos espacios, permiten a los afiliados de las cajas de compensación familiar y a la ciudadanía en general, la vigilancia y control social respecto a la gestión que las cajas de compensación realizan.



## VI. Popularizate

Popularízate es el programa de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en el que la Oficina de Protección al Usuario por medio de las redes sociales, crea un espacio para que la ciudadanía, las Cajas de Compensación Familiar y grupos de valor, conozcan la labor que se adelanta para mejorar el relacionamiento con el ciudadano.

Además de informar, tramites y servicios de la entidad, y, temas del sistema de subsidio familiar, se encuentran momentos didácticos de participación ciudadana.





## Conceptos y Definiciones

**Canales de atención:** Son los medios que la Superintendencia del Subsidio Familiar coloca a disposición de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, para comunicarse y relacionarse, estos canales pueden ser utilizados para brindar información o generar trámites con respecto al subsidio familiar o radicar PQRSF.

**Etnia:** Comunidad de personas que tienen una ascendencia común y comparten rasgos culturales, lingüísticos, religiosos, etc.

**Felicitación (F):** Contiene agradecimiento y satisfacción frente al servicio recibido o por la buena atención prestada por algún funcionario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, por la entidad en sí o dirigida a una Caja de Compensación Familiar.

**Grupos étnicos:** Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones, a este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palanqueras y raizales y pueblos gitanos (Rom).

**Petición (P):** Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica para presentar solicitudes respetuosas, ya sea de interés general o particular. Cuando se presente una petición anónima y su objeto sea claro, debe atenderse de manera oportuna y de fondo.

**Pluriétnico:** La idea de pluriétnico se utiliza con referencia al Estado, la asociación, la entidad o el movimiento que comprende diferentes etnias. Esto quiere decir que presenta diversidad, ya que cuenta con integrantes que evidencian características variadas. En un territorio pluriétnico conviven diversas etnias.

**PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**Queja (Q):** Manifestación de descontento, inconformidad o insatisfacción que fórmula los grupos de interés y la ciudadanía en general a causa del incumplimiento de una norma legal vigente.

**Reclamo (R):** Derecho que tiene todos los grupos de interés y la ciudadanía en general a exigir, reivindicar o demandar una solución o una atención no satisfactoria, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Replica:** copia exacta de algo.

**Sugerencia (S):** Manifestación de una idea o propuesta de un ciudadano(a) aliado o no a una Caja de Compensación Familiar para mejorar el servicio ya sea de la Superintendencia del Subsidio Familiar o de una Caja de Compensación Familiar.

## Bibliografía

<https://www.habitatbogota.gov.co/sites/default/files/documents/2022-03/INFORME%20BUENAS%20PRACTICAS%20II%20SEMESTRE%202021.pdf>

[https://www.oas.org/es/sla/dlc/mesicic/docs/sep2022\\_bp\\_pan\\_antaiv\\_form.pdf](https://www.oas.org/es/sla/dlc/mesicic/docs/sep2022_bp_pan_antaiv_form.pdf)

<https://www.fao.org/3/as547s/as547s.pdf>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/buenas-practicas-y-lecciones-aprendidas#:~:text=De%20acuerdo%20con%20Funci%C3%B3n%20P%C3%ABlica,t%C3%A1cticas%2C%20que%20pueden%20aumentar%20las>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41597085>