

**IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO  
INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN  
- OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO -  
2023.  
Resumen Ejecutivo**

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7  
Teléfonos: (601)3487777  
PBX: (601)3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) – e-mail: [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia  
2023



## RESUMEN EJECUTIVO

El resumen ejecutivo nos invita a ingresar en el contenido del presente informe; sus capítulos, líneas teóricas, propuestas y conclusiones finales. El documento final en sus diversas paginas busca identificar y fortalecer las capacidades de Atención al ciudadano en la Oficina de Protección al Usuario – OPU, de la Superintendencia del Subsidio Familiar, guiados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### Capítulo 1. LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DESDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO



En el capítulo 1, se presenta la gestión de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar y la dirección que se propone en miras al relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de apoyar al estado en el objetivo principal del Plan Nacional de Desarrollo para lograr que Colombia sea potencia de la vida.



## Capítulo 2 y 3. MARCO NORMATIVO Y APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS



En estas dos secciones, se indican las acciones que realiza la Oficina de Protección al Usuario según el marco normativo por el cual nos debemos regir para garantizar el acceso a una información clara, transparente y promoviendo la participación ciudadana.

## Capítulo 4. ANÁLISIS DEL ESTUDIO



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX : +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



En diciembre del año 2022, se realizó un estudio por medio de Proyectamos Colombia S.A.S., aprovechando dicho estudio en el cual se identificó el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos en la interacción con la Superintendencia del Subsidio Familiar, se realiza un análisis con el fin de tomar las acciones correspondientes de mejora y aplicarlas al momento de generar la estrategia de relacionamiento con el ciudadano 2023.

## Capítulo 5. ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - 2023.

La estrategia de interacción con el ciudadano 2023, se efectúa y se integra al plan de acción anual, dadas las circunstancias y las experiencias obtenidas del año inmediatamente anterior. Por ello, la formulación de la estrategia se apoya de las políticas establecidas, las acciones implementadas y las que se encuentran en proceso de realizar.

Por lo anterior, se explica la estrategia basada en 6 subtemas:

- Transparencia
- Participación Ciudadana
- Control Social
- Accesibilidad
- Educación Informal
- Y Buenas Prácticas.



## Capítulo 6. CALENDARIO DE ACTIVIDADES OFICINA DE PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA 2023

Este capítulo nos permite visualizar las fechas en las cuales se realiza la visita a los diferentes departamentos del país, las actividades que realiza la Oficina de Protección al Usuario, u otras actividades que realiza la SSF y de las cuales se invita a la ciudadanía a participar, dichas actividades se encuentran publicadas en el Portal Corporativo de la entidad.

[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)



## Capítulo 7. DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA A TRAVÉS DE LA REGIONALIZACIÓN



Tomado de la página: <https://www.socialhizo.com/geografia/mapas/mapa-de-colombia-division-politica-y-administrativa>

Se expone la descentralización de la Superintendencia del Subsidio Familiar como una solución para aumentar la cobertura de la entidad a la población en todo el país, esto, teniendo en cuenta el porcentaje de alcance a la ciudadanía que tenemos actualmente.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## Capítulo 8. AVANCES DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO



Documento MIPG – Función Pública

Se toma como referencia las respuestas enviadas a las preguntas realizadas por el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG 2023, con respecto a la dimensión que nos correspondía de política y servicio al ciudadano como Oficina de Protección al Usuario, teniendo en cuenta el MIPG, nos enfocamos en las actividades pendientes a realizar para la mejora continua y así lograr una excelente gestión.



# IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO - 2023.

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25 B - 44 – Pisos 3, 4 y 7  
Teléfonos: (601)3487777  
PBX: (601)3487800  
www.ssf.gov.co – e-mail: ssf@ssf.gov.co  
Bogotá D.C, Colombia  
2023

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	10
1. LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DESDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO .....	15
2. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICAS .....	18
2.1. CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO:.....	18
2.2. POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO EN EL MARCO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	22
2.3. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD .....	23
2.4. POLÍTICA DEL BUEN SERVICIO Y TRATO DIGNO .....	23
2.5. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA .....	25
2.6. POLÍTICA DE MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO (P.).....	26
2.7. POLÍTICA DE RENDICION DE CUENTAS. (P.) .....	26
2.8. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA. (P.) ...	27
2.9. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (P.).....	27
2.10. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. (P.).....	27
3. APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS .....	28
3.1. ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	29
3.1.1. Guía de Principios para la Buena Atención al Ciudadano .....	35
3.1.2. Cumplimiento de los Protocolos de Atención al Ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar .....	38
4. ANÁLISIS DEL ESTUDIO .....	39
5. ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - 2023. ....	42
5.1. TRANSPARENCIA .....	44
5.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	45
5.2.1. Mecanismos Aplicables en la Atención a la Ciudadanía.....	45
5.2.2. Botón Participa.....	46
5.3. CONTROL SOCIAL .....	52
5.3.1. Veedurías .....	54
5.4. ACCESIBILIDAD .....	56

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



5.4.1.	Las Tareas de Cumplimiento al Proceso de Accesibilidad por la Oficina Protección al Usuario .....	60
5.5.	EDUCACIÓN INFORMAL .....	61
5.6.	BUENAS PRACTICAS .....	67
5.6.1.	Inclusión para la atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva .....	68
5.6.3.	Red de Seguimiento SuperSubsidio.....	70
6.	CALENDARIO DE ACTIVIDADES OFICINA DE PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA 2023 .....	71
7.	DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA A TRAVÉS DE LA REGIONALIZACIÓN .....	73
8.	AVANCES DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO .....	74
9.	CONCLUSIONES .....	86
10.	GLOSARIO PEDAGÓGICO.....	90
11.	FUENTES CONSULTADAS .....	93



## PRESENTACIÓN

El presente informe, busca identificar y fortalecer las capacidades de atención al ciudadano en la Oficina de Protección al Usuario – OPU de la Superintendencia del Subsidio Familiar, guiados por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para esto, es importante primero indicar algunos antecedentes de la Superintendencia de Subsidio Familiar, desde el momento de su creación.

Con la Ley 25, del 24 de febrero de 1981, se crea la Superintendencia de Subsidio Familiar – SSF, como una entidad adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, para ejercer sus funciones de conformidad a la Constitución Política, a las políticas laborales y de seguridad social que adopte el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y a las directrices del Presidente de la República.



Edificio World Business Port, foto tomada de Google.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Así las cosas, La Superintendencia del Subsidio Familiar – SSF, es el ente encargado de la Inspección, Vigilancia y Control sobre las Cajas de Compensación Familiar y demás instituciones que administran los recursos del sistema del subsidio familiar, guiados por el Superintendente del Subsidio Familiar, con el fin de que su funcionamiento se ajuste a la normatividad vigente y a los estatutos internos de cada entidad vigilada.

Dicho Sistema del Subsidio Familiar, es el conjunto de instituciones, políticas y normativas orientadas a la protección integral tanto de los trabajadores, como de sus familias.

Ahora, teniendo en cuenta la definición del subsidio familiar como una prestación social pagada en dinero, especie, o servicios, la cual se entrega exclusivamente a los trabajadores de bajos y medianos ingresos con el fin de alivianar las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, es función de las cajas de Compensación Familiar entregar dichos servicios sociales a los afiliados al Sistema.

Los servicios mencionados, se representan en pagos monetarios por personas a cargo, servicios de recreación, deporte, cultura, educación, prevención en salud, crédito, turismo, Subsidio de Vivienda, Mecanismo de Protección al Cesante y otros beneficios sociales.

Dado que los afiliados representan a 10.566.456 personas, es desde allí, la importancia que ejerce la Superintendencia del Subsidio Familiar en la protección de los derechos sociales de los trabajadores y sus familias, para que el sistema

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



funcione de manera adecuada y se les permita gozar de los beneficios establecidos por ley<sup>1</sup>.

Por ello, de acuerdo a la actividad de Inspección, Vigilancia y Control sobre los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y las demás gestiones que se emanan de los programas y servicios, el eje misional se encuentra en corroborar que los beneficios del sistema sean entregados de forma adecuada, oportuna y eficientemente.

En este contexto señalamos la importancia de la relación del Estado con la ciudadanía, así como lo puntualiza los lineamientos de la política pública del Servicio al Ciudadano del Departamento de Planeación Administrativa de la Función Pública - DAFP. Diciembre de 2020:

*“Estado abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores. (...)”.*

*“La transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción en tanto que constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, que*

---

<sup>1</sup> Siger, datos tomados el 19 de octubre de 2023 - <https://siger.ssf.gov.co/MicroStrategy/asp/Main.aspx>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



*permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos. (...)*”.

Por lo anterior, se puede resumir que el MIPG integró los lineamientos de política y las estrategias que nos permiten implementar bajo un enfoque de “Estado Abierto”, una nueva forma de relacionamiento con la ciudadanía, en la cual se les permite mayor participación al momento de interactuar con la Superintendencia del Subsidio Familiar.

De igual forma, es importante señalar que el DAFP ha definido cuatro escenarios relevantes en los cuales la ciudadanía o grupos de valor interactúan con una misma entidad:

1. Los ciudadanos que consultan información pública.
2. Los ciudadanos que realizan trámites o acceden a servicios de la entidad pública.
3. Los ciudadanos que realizan Denuncias, interponen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones - PQRSF, o exigen cuentas a la entidad pública.
4. Los ciudadanos que participan haciendo propuestas a las iniciativas políticas, o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Es así como se ha podido identificar en el Sistema de Subsidio Familiar los mecanismos de participación ciudadana y en especial los canales que permiten vincularse a los beneficios del Sistema. En este aspecto, se ha mantenido presente

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

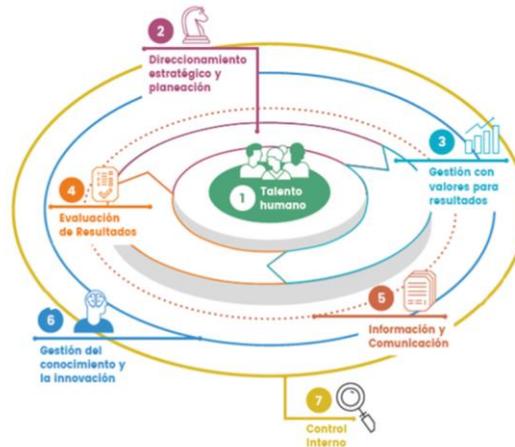
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



el MIPG diseñado por el Gobierno Nacional, para que la entidad planee, ejecute y haga seguimiento a la gestión de atención a la ciudadanía.



Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Imagen tomada de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Por lo tanto, se puede constatar que la entidad busca incentivar, organizar y fortalecer la participación ciudadana, la transparencia, la racionalización de los trámites y el servicio al ciudadano de forma integral y de accesibilidad en la dinámica de la construcción de una política pública esencial.

En la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Oficina de Protección al Usuario identifica la participación ciudadana no solo como simple espectador, sino también como actor principal, que incentiva y enriquece la Constitución, la Ley, los principios rectores de nuestra misionalidad y a la vez los objetivos como Superintendencia de Subsidio Familiar.

De acuerdo con esos postulados hoy entregamos desde la **Oficina de Protección al Usuario**, dirigida por la Doctora **NELLY ESPERANZA GARNICA RIVERA** y su equipo de profesionales, un documento significativo que recoge avances, recomendaciones MIPG y seguimiento del cumplimiento de las políticas de atención al ciudadano desde la perspectiva de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 1. LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DESDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO



Imagen tomada de <https://www.dnp.gov.co/plan-nacional-desarrollo/pnd-2022-2026>

Teniendo en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo, “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”, la estrategia de relacionamiento con la Ciudadanía de la Superintendencia del Subsidio Familiar se basa en la equidad y en la inclusión de toda la población sin discriminar su situación económica, política, social, o cultural, basados específicamente y en mayor parte a la protección de los derechos de aquellos trabajadores afiliados al régimen del sistema del subsidio familiar.

Lo anterior, se efectúa entendiendo el sistema de subsidio familiar como una herramienta de redistribución de la riqueza, permitiendo así, a todos aquellos trabajadores de bajos y medianos ingresos junto con sus familias, el disfrute equitativo de los subsidios y servicios que otorgan nuestras entidades vigiladas, las Cajas de Compensación Familiar - CCF.



La Superintendencia del Subsidio Familiar se encuentra dirigida a facilitar los trámites y la protección de los derechos y deberes, esto ha sido resultado de proyectos estratégicos que conllevan a intervenciones cada vez más efectivas, logrando el acceso a la información más clara y transparente, así, como la búsqueda de una mayor participación ciudadana.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar en cumplimiento a lo que dicta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, por medio de programas ha logrado acercarse más a la ciudadanía, incluirla y hacerla más participe para encontrar las necesidades o problemas que requieren su resolución, de una manera más dinámica y fortaleciendo la relación estado-ciudadano.

Entre esos programas, se encuentra la Red de Seguimiento SuperSubsidio, la cual se lleva a cabo a través de comisiones, llegando así, a los diferentes municipios del país, además, de la información sobre los derechos y deberes relacionados con el sistema del Subsidio Familiar que se entrega a la ciudadanía, se indagan fortalezas y debilidades en atención al ciudadano tanto por parte de las CCF, como de la SSF.

Es desde allí, en la interacción directa con la ciudadanía que se logran generar las acciones correspondientes como Superintendencia, para que las entidades vigiladas mejoren la prestación de sus servicios y/o se solucionen las necesidades que se hayan logrado identificar.

Por otra parte, la entidad continúa implementando proyectos estratégicos que conlleven a la inclusión de la ciudadanía sin discriminación alguna, logrando que nuestros colaboradores brinden atención a toda la población, protegiendo así, el derecho de las minorías, entre estas, las personas que presentan algún tipo de discapacidad, comunidades indígenas y población LGTBI+Q.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





Lo anterior, se ha logrado a través de capacitaciones, las cuales permite a nuestros funcionarios adquirir habilidades al momento de interactuar con los ciudadanos, bajo los principios de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Es así, como la Oficina de Protección al Usuario en su ejercicio de mejorar y fortalecer los canales de atención a la ciudadanía mediante la inclusión y la accesibilidad, ha logrado ser ejemplo hacia las entidades vigiladas, (las Cajas de Compensación Familiar), con el fin de que se adopten dichas políticas de mejora.

En este sentido, el motor de la SSF y a dónde debe dirigir sus esfuerzos para apoyar al estado en el objetivo de que Colombia sea potencia mundial de la vida, debe cumplir con su misión de inspección, vigilancia y control, en el cual se garantice que por intermedio de las CCF se reduzcan las brechas en los niveles de calidad de vida, permitiendo a la ciudadanía el acceso a la vivienda, la educación, la salud, el deporte, la cultura y el turismo.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2. MARCO NORMATIVO Y POLÍTICAS

La Constitución Política de Colombia señala, que *“somos un Estado Social de Derecho organizada en forma de República Unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”*.

Es por ello, que desde la Superintendencia de Subsidio Familiar para cumplir con ese mandato constitucional, se trazan rutas, se crean espacios oportunos y se generan mecanismos que garantizan la información clara, transparente y la participación de la ciudadanía. Para dar certeza, se realizan seguimientos al Plan de acción y atención al ciudadano, y al cumplimiento de los protocolos de atención.

Lo anterior, permite a los ciudadanos intervenir, en libre accesibilidad a los procesos de políticas de transparencia, información pública, racionalización en los tramites, participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano, de acuerdo a lo que dicta la Ley y otras normas a las cuales debemos acogernos y que veremos enseguida.

### 2.1. CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO:

Constitución Política de Colombia	Artículos: 1,2,3,20,23,40,74,79,88,95,103,270
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 152 de 1994	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Ley 393 de 1997	administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
Ley 720 de 2001	Por medio de las cuales se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de



Ley 1581 de 2012

actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1618 de 2013

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Ley 1712 de 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1757 de 2015

Estatuto de Participación Ciudadana. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del

derecho a la participación democrática Por medio de la cual se adoptan el Estatuto de la Oposición Política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.

Ley 1909 de 2018

Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Ley 2052 de 2020

Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. \*Los documentos CONPES carecen de

CONPES 3654 de 2010



Decreto 2623 de 2009

efecto vinculante por lo cual, no son sujeto de obligación.

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 1499 de 2017

Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Decreto 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto Ley 2106 de 2019

Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto 230 de 2021

Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

Resolución 1519 de 2020

Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Ley 2294 de mayo 19 -2023

Plan Nacional de Desarrollo. 2022-2026  
Colombia Potencia Mundial de la Vida.

Fuente: Normatividad Vigente en Colombia.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 2.2. POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO EN EL MARCO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la actualidad, la Oficina de Protección al Usuario de la SSF, viene aplicando las políticas actualizadas de atención al ciudadano, con sus respectivos objetivos y ceñidos a la normatividad vigente, por lo tanto, hemos dado cumplimiento a tres políticas:

- Política de Responsabilidad Social con la Comunidad
- Política del Buen Servicio y Trato Digno
- Política de Servicio al Ciudadano y Relacionamiento con la Ciudadanía

Como investigadores se recomienda que la Superintendencia del Subsidio Familiar, deba seguir adoptando las políticas relacionadas con:

- Política de Mejora del Servicio al Ciudadano
- Política de Rendición de Cuentas
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Política de Racionalización de Trámites
- Política de Transparencia y Acceso a la Información

De las cuales se deja trazado como línea guía teórica y son relevantes en el proceso de atención al ciudadano y se suman a las políticas de MIPG. Para la definición de dichas políticas, nos basamos en documentos publicados por la entidad y por la Oficina de Protección al Usuario<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Política de Mejora al Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información. Tomado de la página de la SSF, el 16 de agosto de 2023.



A continuación se describen cada una de las políticas ya mencionadas.

### 2.3. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

La Superintendencia del Subsidio Familiar, velará porque el sistema del subsidio familiar cumpla con el alivio de las cargas económicas de los trabajadores de medianos y menores ingresos, que representan el núcleo básico de la sociedad.

Además, buscará la participación activa y liderazgo de las Cajas de Compensación Familiar en los procesos de análisis, re-conceptualización, prospección y práctica de la seguridad y protección social en el país, dirigida a los afiliados y ciudadanía en general.

#### Objetivos de la Política de Responsabilidad Social con la Comunidad

- ✓ Velar porque el sistema del subsidio familiar aliviane las cargas económicas de los trabajadores afiliados de medianos y menores ingresos.
- ✓ Promover el acceso a los subsidios y servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar, a los afiliados, no afiliados y ciudadanía en general.

### 2.4. POLÍTICA DEL BUEN SERVICIO Y TRATO DIGNO

La Superintendencia del Subsidio Familiar promoverá la mejora continua de todas sus dependencias con el fin de fortalecer la comunicación y la transparencia con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general, brindando información clara, oportuna y de calidad, en los plazos establecidos por la normatividad vigente,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



facilitando la presentación de consultas, y/o PQRSF, de manera verbal, o por escrito, permitiendo conocer el estado de la gestión realizada a las mismas, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.

No se puede perder de vista que se utilizan los mejores atributos de valor, al momento de brindar atención a la ciudadanía por parte de los funcionarios de la Superintendencia de Subsidio Familiar, la cual debe basarse en la amabilidad, la cortesía, la sinceridad, entre otras, como:

- ❖ Digno: Un restricto respeto a los derechos de las personas a su integridad y velar por la igual a todas las personas.
- ❖ Confiable: entregar a los grupos de interés individual y colectivos información, verídica, actualizada y transparente.
- ❖ Efectivo: Las y los funcionarios de la Superintendencia de Subsidio Familiar deben brindar una atención ágil y coherente con el objeto la solicitud.
- ❖ Oportuno: Las y los servidores del Sistema de Subsidio Familiar deberá suministrar en el momento que corresponda ceñidos a los términos en las normas vigentes atención a los grupos de valor de interés y la ciudadanía.
- ❖ Adaptable: Capacidad de responder a los cambios de contextos y realidades.
- ❖ Empático: es muy portante colocarse en el lugar del otro atendiendo sus necesidades o inquietudes.
- ❖ Incluyente: Atender a los grupos de valor, de interés y a la ciudadanía sin discriminación, distinción, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- ❖ Responsable: Las y los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar debe responder a sus obligaciones y actuar de acuerdo a las directrices de la alta dirección y conocer la normatividad vigente que rige el Sistema del Subsidio Familiar.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- ❖ Finalmente, **Innovador** como lo señala el Protocolo de Atención al Ciudadano, reivindicar la capacidad de gestión, a través de los canales de atención, de acuerdo a las necesidades de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, con los desarrollos tecnológicos y de la experiencia de servicio de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

### **Objetivos del Buen Servicio y Trato Digno**

- ✓ Promover a la mejora continua de la relación de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el ciudadano.
- ✓ Generar aprehensión de la Política del Trato Digno en los servidores públicos y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

## **2.5. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

La Superintendencia del Subsidio Familiar, garantizará el acceso efectivo, oportuno, humanizado, incluyente y de calidad a la ciudadanía y grupos de valor a sus derechos y deberes en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad, tales como información pública, trámites y procedimientos administrativos claros, control, exigencia de cuentas, participación y colaboración en condiciones de igualdad, con enfoque diferencial y territorial.

Además, fortalecerá y promoverá la participación ciudadana y control social que garantice la incidencia efectiva de la ciudadanía y los grupos de valor, en todo el ciclo de la gestión pública, (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con la implementación de los espacios, mecanismos, canales y el alcance de estos para la construcción y toma de decisiones de manera participativa.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## Objetivos de la Política del Servicio al Ciudadano

- ✓ Garantizar el acceso de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general a la oferta pública de la Superintendencia del Subsidio Familiar teniendo en cuenta el enfoque preferencial y diferencial.
- ✓ Fortalecer los procesos internos de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Diseñar estrategias de atención con enfoque preferencial, diferencial, territorial e incluyente.
- ✓ Establecer esquemas de seguimiento, monitoreo y evaluación de la política de atención al ciudadano.
- ✓ Mantener actualizada la documentación y procedimientos que facilitan el adecuado ejercicio de derechos y deberes.
- ✓ Transferir conocimiento y generar capacidades en relación con la obtención de valor público.

### 2.6. POLÍTICA DE MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO (P.)

Esta política tiene como propósito, garantizar el acceso efectivo, oportuno, humanizado y de calidad de la ciudadanía y grupos de valor a sus derechos y deberes en todos los escenarios de relacionamiento con la SSF, tales como información pública, trámites y procedimientos administrativos claros, control, exigencia de cuentas, participación y colaboración en condiciones de igualdad, con enfoque diferencial y territorial.

### 2.7. POLÍTICA DE RENDICION DE CUENTAS. (P.)

Esta política tiene como objetivo facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión de la Superintendencia, fomentando la información y

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



comunicación de la ciudadanía a decisiones informadas que permitan el pleno ejercicio del derecho fundamental a la información pública, partiendo de tres elementos centrales: información, diálogo y responsabilidad.

## **2.8. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA. (P.)**

El propósito de esta política es garantizar por parte de la SSF, el fortalecimiento y avance de la Estrategia de participación ciudadana y control social que garantice la incidencia efectiva de la ciudadanía y los grupos de valor, en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con la implementación de los espacios, mecanismos, canales y el alcance de estos para la construcción y toma de decisiones de manera participativa.

## **2.9. POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (P.)**

Tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los grupos de interés con la entidad, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los grupos de interés accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

## **2.10. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. (P.)**

El objetivo de esta política, es la articulación de acciones en la SSF para la prevención, detección e investigación de los riesgos en los procesos de gestión administrativa y misional, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública general, adquirida y transformada o que posea la entidad a los ciudadanos.



Lo anterior, con el fin de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita, con la identificación de mecanismos, instrumentos, medios para divulgar la información y los canales para solicitarla.

### 3. APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS

El uso de los protocolos y la correcta aplicación de las políticas de Atención y Protección al Usuario en la gestión de las actividades que se han mencionado en este documento, requiere la participación de todas las áreas misionales de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Así mismo, se suma a lo anterior lo establecido en el artículo 123 Constitucional, señalando, que los servidores públicos *“están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”* Por ello, se establece que son responsables de la debida aplicación de estas políticas:

- Todas las dependencias de la Superintendencia de Subsidio Familiar que generen, obtengan, adquieran, divulguen, controle información pública, o que tengan trámites y servicios bajo su responsabilidad.
- Todos los funcionarios y contratistas que se encuentren vinculados a la Superintendencia de Subsidio Familiar y que tengan en su poder información pública o servicios y trámites a cargo.

Recordemos, además de lo contemplado en la Ley 2052 de 2020 en el artículo 17, el artículo 9, del Decreto 2595 de 2012, así como la implementación del MIPG, en el cual se establece que la **Oficina de Protección al Usuario**, es la encargada al

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



interior de la entidad de la implementación de las políticas que incidan en la **relación Estado-Ciudadano**. Función que se hace posible a través de la articulación de todas las áreas de la SSF.

Debe resaltarse que desde la **Oficina de Protección al Usuario** continuamente se adelantan las actividades contenidas en el fortalecimiento y mejoramiento para el cumplimiento de estas disposiciones legales.

Dicho lo anterior, nos lleva a plantear que dentro de la SSF las políticas son transversales, obligando a todos los servidores públicos de la entidad que están relacionados con la comunidad, a garantizar estándares de excelencia en el servicio a la ciudadanía y debe facilitar sus derechos en los siguientes escenarios:

- ❖ Cuando la consulta de información es pública
- ❖ Cuando hace tramites o accede a la oferta Institucional del Sistema.
- ❖ Cuando hace denuncias, interpone PQRSF, o exige cuentas.
- ❖ Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad o colaboran en la solución de problemas de lo público.

### 3.1. ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Política	Objetivos destacados	Acción Política
<b>Servicio al Ciudadano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mejorar la relación servicio ciudadano.</li> <li>❖ Garantizar la Accesibilidad de los ciudadanos teniendo presente el enfoque preferencial, diferencial, territorial e incluyente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Divulgar el plan y la política interna y externa.</li> <li>❖ Adelantar las acciones de protección de los derechos de la ciudadanía.</li> </ul>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**Política  
Metodología para la  
transparencia y acceso  
a la información**

- ❖ Generar una mayor apropiación de la política del servicio y atención al ciudadano en los servidores públicos.
- ❖ Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial.
- ❖ Establecer seguimientos de evaluación de la política.

**Objetivos destacados**

- ❖ Dar impulso a los 5 componentes que integran la metodología para la transparencia y acceso a la información Pública del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el marco del MIPG. Así:
  - Transparencia Activa.
  - Transparencia pasiva.
  - Instrumento de gestión de la información.
  - criterio diferencial de accesibilidad.

- ❖ Formular planes de mejoramiento a que haya lugar.
- ❖ Dar mayor interés a los protocolos de atención al ciudadano.

**Acción Política**

- ❖ Profundizar en el análisis o diagnóstico del estado actual de la información pública.
- ❖ Analizar los informes de solicitudes de accesos a la información y de PQRS.
- ❖ Revisar los instrumentos de gestión documental y gestión de la información.
- ❖ Identificar los canales de divulgación.
- ❖ Es importante el análisis y caracterización de los Usuarios.
- ❖ Evaluar y hacer seguimiento a las

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



-Monitoreo al acceso a la información.

actividades establecidas.

Tener presente:

Presentar la información en lenguaje claro y diferencial, Garantizar que la información suministrada, es veraz integral y en datos abiertos.

**Política  
Rendición de Cuentas**

**Objetivos destacados**

- ❖ Informar, evidenciar, las múltiples acciones de manera integral la gestión del Sistema de Subsidio Familiar, resultados ante las y los ciudadanos y los grupos de valor e interés.
- ❖ Cumplir con la responsabilidad que tiene la Superintendencia del Subsidio Familiar en rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 50, de la Ley 1757 de 2015.
- ❖ Reforzar el cumplimiento del

**Acción Política**

- ❖ Preparar toda la fase de responsabilidades y coordinar la rendición de cuentas, debilidades y fortalezas.
- ❖ Diseño de las actividades para la producción, publicación y divulgación de la información.
- ❖ Fortalecer las actividades que permitan fortalecer las capacidades institucionales.

Tener presente:

Información y diálogo.  
Coordinación de las áreas misionales de la



proceso de Superintendencia del  
rendición de Subsidio Familiar.

cuentas del Sistema del Subsidio Familiar a la luz del Modelo Integrado de Planeación y Gestión debe cumplir con tres elementos centrales:

Información –  
diálogo y  
responsabilidad.

**Política  
Acciones de  
participación  
ciudadana**

**Objetivos destacados**

Fueron establecidos en el año 2020. En la estrategia de participación ciudadana:

- ❖ [Promover los diferentes grupos de interés y usuarios por participación en los diferentes escenarios que genere la Superintendencia de Subsidio Familiar”
- ❖ Dar un mejoramiento continuo a los canales de información que se le da a los usuarios y partes interesadas, generando una información de fácil

**Acción Política**

- ❖ Identificar temas de interés, y potenciales espacios de participación.
- ❖ Integrar al ciudadano en la gestión pública de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ❖ Incluir acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a los servidores de la SSF.
- ❖ Es necesario definir recursos humanos, presupuestales y materiales.
- ❖ Importante contar con medidas, indicadores

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- acceso, oportuna, veraz y completa.
- ❖ Crear y diseñar diferentes mecanismos para la recolección de información para la percepción de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, para garantizar un dialogo permanente para el mejoramiento de la gestión.
  - ❖ Disponer de un sistema de evaluación y monitoreo para el proceso de Participación Ciudadana y Control en cada uno de los espacios creados que permita su mejora continua.
- cuantificables para hacer seguimiento a las actividades incluidas en el Plan.
- ❖ Vincular en las acciones de la SSF a la ciudadanía.
  - ❖ Es necesario identificar en todo tiempo y lugar las necesidades requeridas por los ciudadanos.
- Así mismo las y los ciudadanos no sólo están para ejercer control a la gestión, sino que tienen el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la gestión pública y participar e interviniendo en los asuntos de la entidad.

**Política**  
**Racionalización de tramites**

**Objetivos destacados**

- ❖ Garantizar estándares de excelencia en la calidad en la prestación de los trámites, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención,

**Acción Política**

- ❖ Priorizar los trámites a racionalizar, involucrando a la ciudadanía.
- ❖ Lograr la mejora de los trámites teniendo presente la normatividad administrativa y tecnológica.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- entre otras actividades.
- ❖ Disminuir costos y requisitos para llevar a cabo los trámites.
- ❖ Atención ciudadana medios tecnológicos y de comunicación.
- ❖ Crear estrategias de relación de diálogos para priorizar trámite.
- ❖ Tener presente la Ley 2052 de 2020 en el sentido: Automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites que se crearan a partir de la Ley. Identificar cadenas de trámites, intercambio de información de los sistemas soluciones tecnológicas que soportan nuestros tramites y finalmente mecanismos técnicos que permitan la vinculación de carpeta ciudadana digital.
- ❖ Permitir la radicación y notificación electrónica de documentos.
- ❖ Importante registrar la estrategia de Racionalización de trámites en el sistema único de información de trámites SUIT y los beneficios que obtienen los servidores y la ciudadanía.

Redacción propia, se toma como referencia: Política de Mejora al Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información. Tomado de la página de la SSF, el 16 de agosto de 2023.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### 3.1.1. Guía de Principios para la Buena Atención al Ciudadano

La Superintendencia del Subsidio Familiar se guía y ampara sus principios rectores desde la Constitución y la Ley, estableciendo competencias al interior del Sistema del Subsidio Familiar.

- ❖ **Buena fe:** En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- ❖ **Calidad de la información:** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por la SSF, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental que adelanta la entidad.
- ❖ **Celeridad:** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.
- ❖ **Contribuir a la mejora del funcionamiento interno:** De las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de estas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
- ❖ **Divulgación proactiva de la información:** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber que tiene la SSF de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad que adelanta y de interés público, de forma rutinaria y proactiva,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.
- ❖ **Eficacia:** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.
  - ❖ **Facilidad:** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
  - ❖ **Gratuidad:** *“Según este principio los tramites cumplan con las características de consulta de acceso a información pública, deberán ser gratuitos, salvo que se trate de normas de carácter especial, asociados al régimen mercantil, laboral, profesional y de seguridad social”<sup>3</sup>.*
  - ❖ **Lenguaje Claro:** Se refiere a la garantía de que toda actuación administrativa y/o documento público debe ser socializado de manera sencilla para facilitar la comprensión de todos los actores, significa que el lenguaje debe ser una herramienta de acercamiento con la ciudadanía no un mecanismo de exclusión y limitación de acceso a algún grupo de interés.
  - ❖ **Máxima publicidad para titular universal:** Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.
  - ❖ **No discriminación:** De acuerdo con el cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.
  - ❖ **Participación ciudadana:** El principio de participación democrática expresa no solo un sistema de toma de decisiones, sino un modelo de

---

<sup>3</sup> artículo 15 de la Ley 2052 de 2020



comportamiento social y político, fundamentado en los principios del pluralismo, la tolerancia.

*“El concepto de democracia participativa no comprende simplemente la consagración de mecanismos para que los ciudadanos tomen decisiones en referendos, consultas populares, revocación del mandato de quienes han sido elegidos, sino que implica adicionalmente que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios que incidirán significativamente en el rumbo de su vida.*

*Se busca así fortalecer los canales de representación, democratizarlos y promover un pluralismo más equilibrado y menos desigual”<sup>4</sup>.*

- ❖ **Racionalizar:** A través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- ❖ **Responsabilidad en el uso de la información:** En virtud de este principio, cualquier persona que haga uso de la información que proporcione la SSF, lo hará atendiendo a la misma.
- ❖ **Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de la SSF se presume pública, en consecuencia, de lo cual, la entidad está en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la normativa vigente, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones preestablecidas y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad.

---

<sup>4</sup> Revisar Sentencia No. C-585 de 1995



La Resolución **No 0846 del 30 de diciembre de 2016**, Código del Buen Gobierno de la Superintendencia del Subsidio Familiar señalan la implementación de:

- ❖ Política institucional de transparencia y/o integridad.
- ❖ Política anticorrupción y de atención a la ciudadanía.
- ❖ Política anti-trámites.
- ❖ Compromiso en la Rendición de Cuentas.

### **3.1.2. Cumplimiento de los Protocolos de Atención al Ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar**

Los protocolos, son los principios básicos de atención a la ciudadanía, elevando a lo más alto los parámetros de relacionamiento de la SSF con los usuarios del sistema por medio de sus diversos canales de atención, donde los ciudadanos pueden tramitar, solicitar información, radicar PQRSF y recibir de manera oportuna y clara la protección a sus derechos.

Es importante indicar que los protocolos giran en torno a la protección de derechos y deberes de los ciudadanos, dentro del Protocolo se tiene en cuenta la atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad, Mujeres Embarazadas, Adultos Mayores, la atención a grupos Étnicos, y/o personas de talla baja, así como las pautas generales para brindar una atención adecuada a la población LGTBI+Q.

El Protocolo de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Lenguaje Claro, contienen orientaciones básicas, las cuales permiten a los funcionarios de la entidad responder de fondo a las necesidades y/o requerimientos de la ciudadanía, brindando información clara, así, como obtener retroalimentación por parte de los mismos al momento de interactuar con la SSF por medio de los diferentes canales de atención.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Dichos canales corresponden a:



## 4. ANÁLISIS DEL ESTUDIO

En diciembre del año 2022, se adelantó un “Informe Final de estudio, análisis y diagnóstico que identifique el nivel de satisfacción, percepción y lealtad que tienen los ciudadanos en relación a los servicios prestados por la Superintendencia del Subsidio Familiar”, ejecutado por medio de Proyectamos Colombia S.A.S., el informe se planteó en cuatro etapas: (Plan de Trabajo, construcción de documento metodológico y el cuestionario de recolección de información).

Del análisis realizado se encontró que, en cuanto a percepción, la ciudadanía generalmente no reconoce la Superintendencia del Subsidio Familiar, toda vez que existe poco uso de sus trámites y servicios. Los trámites y servicios más utilizados por la ciudadanía son el certificado de existencia y representación legal, así como la radicación de PQRSF.



En relación con los canales de atención, los más utilizados son los de atención presencial y telefónico, aunque el conjunto de los canales virtuales suma más de la mitad en porcentaje de uso.

En cuanto a satisfacción, en promedio, de las personas que han utilizado los servicios y trámites de la Superintendencia es de 4,33 lo cual, en una escala de 1 a 5, se considera aceptable.

Los trámites de registro y control, así como el certificado de existencia y representación legal de las Cajas de Compensación Familiar, son los que mayor expectativa y nivel de satisfacción presentan.

Los canales de atención con mayor tiempo de duración de la consulta son el correo electrónico, el chat, la asesoría presencial y la página web. Siendo los canales de atención con mayor promedio de calificación en la pregunta de experiencia en el uso del canal, contrario al ChatBot Lupita el cual es calificado como el de menor nivel de satisfacción.

La mayoría de la ciudadanía se encuentra satisfecha con los trámites y servicios utilizados, pero sugieren mejoras en la agilidad, los tiempos de atención y la claridad de la información suministrada.

Por otra parte, el Informe destaca las conclusiones en “*tres dimensiones principales del estudio*”, percepción, satisfacción y lealtad:

*“(...) Percepción de la Entidad. Los trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar y la ciudadanía en general tienen bajo conocimiento de la Superintendencia del Subsidio Familiar dado que de las 37.646*



*personas encuestadas el 71% afirmó no conocer la Entidad. (...)”. Página 39 del informe.*

*“(...) Satisfacción de los trámites, servicios y canales de atención ofrecidos por la Entidad. En una escala de 1 a 5, las personas que han utilizado los servicios y trámites de la Superintendencia del Subsidio Familiar otorgan una calificación promedio de satisfacción de 4,33. Este indicador al estar por encima de 4 se considera aceptable. (...)”. Página 40 del informe.*

*“(...) La mayoría de los encuestados afirman que la Superintendencia del Subsidio Familiar no debería hacer mejoras en la atención a los ciudadanos, pero de las personas que afirmaron que sí deberían hacer mejoras, se destaca que la SSF se debe enfocar en mejorar la agilidad, los tiempos de atención y la claridad de la información suministrada. (...)”. Página 41 del informe.*

*“(...) Lealtad hacia la Entidad. El NPS de la Superintendencia del Subsidio Familiar es de 46.5 lo cual queda clasificado como “Aceptable” según las categorías de clasificación de este indicador. Este indicador proviene de los resultados de la encuesta que muestran que un 61,7% de los encuestados son promotores, mientras que un 23,1% son pasivos y un 15,2% son detractores”.*



## 5. ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO - 2023.

De acuerdo con la Constitución Política de 1991, *“Colombia es un estado social de derecho, organizada en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, así mismo, fundada en el respeto de la dignidad humana, la solidaridad y el trabajo y en la prevalencia del interés general”*.

Es desde allí, que el espíritu que nos convoca como entidad de carácter público, es el de garantizar y generar espacios oportunos de participación ciudadana, de acuerdo a los parámetros que señala la gestión pública, en los cuales se permite intervenir y aportar a los diferentes procesos para la articulación de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, guiados por la Ley 2052 de 2020.

Desde la Oficina de Protección al Usuario de la SSF, queremos apostar a la construcción de esta estrategia con el fin de dar a conocer no solo los servicios y trámites que puede realizar la ciudadanía con la entidad, sino además, difundir y promover los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Es así, que el actuar de la SSF en pro del bienestar social, cumple con lo dispuesto en la Constitución Política y las directrices del Plan del Gobierno Nacional.

Por lo anterior y debido a que la estrategia de interacción con el ciudadano está ligado al MIPG de la Oficina de Protección al Usuario, para su creación, debe tenerse en cuenta tanto las políticas mencionadas, como la metodología de su aplicación.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio





Así las cosas, la estrategia de interacción con el ciudadano se efectúa y se integra al plan de acción anual, dadas las circunstancias y las experiencias obtenidas del año inmediatamente anterior, con el fin de fortalecer los canales y prestar así una mejor atención a los ciudadanos. Por otra parte, es importante mencionar, que se realiza el debido seguimiento a través del Furag y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Por lo tanto, al momento de elaborar la estrategia de interacción con el ciudadano, se tienen en cuenta variables cualitativas y cuantitativas, las cuales se adquieren a través de los diferentes informes que se entregan en el transcurso del año, informes en los cuales además de observar la gestión realizada, se encuentra información relevante de los grupos de valor y de la ciudadanía en general.

Por ello, la formulación de la estrategia de interacción y relacionamiento con el ciudadano de la SSF, se apoya por medio de las políticas establecidas, las acciones implementadas y las que se encuentran en proceso de implementar, lo que nos



conlleva a mejorar cada vez más la relación estado-ciudadano y que al ejecutar el MIPG nos permite la planeación, gestión y evaluación efectiva de la entidad.

Es así, que en el desarrollo de la estrategia de interacción con el ciudadano, la SSF se basa en seis subtemas relevantes, que permiten cumplir con lo establecido por el MIPG.

Dichos subtemas son:

- ✓ Transparencia
- ✓ Participación Ciudadana
- ✓ Control Social
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Educación Informal
- ✓ Buenas Practicas

## 5.1. TRANSPARENCIA

### ¿Qué entendemos por Transparencia?

De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, es el principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.

### ¿Qué es la Transparencia Activa?

Es aquella que está relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna. (Departamento Administrativo de la Función Pública).

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## ¿Qué es la Transparencia Pasiva?

El Departamento Administrativo de la Función Pública señala que es la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

### 5.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo al Departamento Administrativo de la Función Pública la participación ciudadana es *“el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiada a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población”*.

#### 5.2.1. Mecanismos Aplicables en la Atención a la Ciudadanía

La Oficina de Protección al Usuario de la SSF, viene adelantando el proceso ceñido a las normas que establece contar con estándares de información pública electrónica en nuestra Página Web o Portal Corporativo, en ese sentido se está trabajando en los contenidos necesarios para que la ciudadanía cuente con los mecanismos y espacios que permitan su participación.

<b>Normas de actividades de participación</b>
Ley 489 de 1998
Ley 1712 de 2014
Ley 1757 de 2015
Decreto 430 de 2016
Decreto 1499 de 2017
Resolución MINTIC No 001519 -2020



Otras directrices: Accesibilidad a la web, estándares de publicación y divulgación de la información, condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital, requisitos mínimos de datos abiertos.

### 5.2.2. Botón Participa

El Botón Participa, se refiere a una nueva categoría de las políticas del gobierno digital, y para su realización se siguen las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), según lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020, *“la cual define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas”*. Es así, como el Botón Participa hará parte de la página principal de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Este botón, busca garantizar la divulgación de información asociada a los espacios y mecanismos de participación ciudadana, así como la promoción de la ciudadanía para vincularse de manera activa en las decisiones y acciones públicas durante su diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

### Las Secciones que Integran el Botón Participa y como Participar

El Botón Participa contiene seis (6) secciones que se dividen de la siguiente manera:

- Diagnóstico de necesidades e identificación de problemas.
- Planeación y presupuesto participativo.
- Consulta ciudadana.
- Colaboración e innovación abierta.
- Rendición de cuentas.
- Control social.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Sin embargo, de estas secciones son tres las que corresponden a la Oficina de Protección al Usuario; diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, consulta ciudadana y control social. A continuación, se realiza una descripción de los contenidos de cada una de las secciones del Botón Participa:

## **Diagnóstico de Necesidades e Identificación de Problemas**

La SSF crea este espacio para promover y dinamizar la inclusión de los grupos de interés, grupos de valor y ciudadanía en general, en la identificación de problemas establecidos bajo una mirada previa de caracterización de contextos específicos, de recolección y análisis de información generada, donde los ciudadanos aportan ideas, hechos y propuestas e identificando las necesidades que se deben satisfacer y las problemáticas a resolver.

### **Participación para el Diagnóstico de Necesidades e Identificación de Problemas**

Es el espacio en el cual la ciudadanía participa en el proceso de recolección y análisis de información, con el fin de identificar los problemas y necesidades que los afectan directa o indirectamente, para este fin se disponen las herramientas en cumplimiento a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

### **Información y documentos adicionales**

- Informes de Participación Ciudadana
- Estrategias de Participación Ciudadana
- Formulario Participación para el Diagnostico de Necesidades
- Resultados de diagnóstico participativo
- Estrategia de Interacción con la Ciudadania

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Calendario de Actividades Oficina de Protección a la Ciudadanía 2023
- Caracterización de Ciudadanos 2023
- Rendición de Cuentas 2023
  - Encuesta a la Rendición de Cuentas 2023 (p.)
- Sección de Datos Abiertos
  - Encuesta a la Sección de Datos Abiertos (p.)
- Notificaciones Judiciales
- Denuncias por Corrupción

### Metodología de Participación

Con el fin de promover la participación ciudadana y los grupos de valor en el Diagnóstico de Necesidades e Identificación de Problemas, la Superintendencia del Subsidio Familiar crea el formulario para el Diagnóstico de Necesidades e Identificación de Problemas, el cual se encuentra publicado en el portal corporativo.

La metodología de participación cuenta con las siguientes etapas:



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## 1 Etapa

Divulgación y promoción para dinamizar la participación ciudadana en el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas.

## 2 Etapa

Espacios en los cuales se entrega información relevante a la ciudadanía y se recogen las ideas y propuestas con sus respectivas encuestas para su análisis.

## 3 Etapa

Se publican los resultados obtenidos después de realizar el análisis y desarrollar las soluciones del diagnóstico realizado a las etapas anteriores.

## Planeación y Presupuesto Participativo

La definición de esta sección es tomada de la página de la entidad, <https://www.ssf.gov.co/web/guest/descripci%C3%B3n-general-de-la-secci%C3%B3n>, la cual indica textualmente:

*“La planeación participativa, es un proceso en el que confluyen individuos y organizaciones cuyo accionar responde a diferentes intereses, convirtiéndose así en un espacio de construcción colectiva que integra los diferentes puntos de vista de los diferentes grupos de valor de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para participar en el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites en materia del subsidio Familiar, buscando la resolución de problemas y atención de necesidades, de acuerdo con los resultados del análisis e identificación previa de necesidades”.*



*“El presupuesto participativo, Es un proceso por medio del cual la ciudadanía, a través de la deliberación y la construcción de acuerdos con el Gobierno, asigna un porcentaje de los recursos del presupuesto a programas y proyectos que consideran prioritarios en armonía con el Plan de Desarrollo.*

*Según lo dispuesto en los artículos 90, 91, 92 y 93 de la Ley 1757 de 2015, son las entidades territoriales las obligadas a realizar ejercicios de presupuesto participativo, cuyos resultados son presentados ante los Consejos Regionales, Municipales y Locales de Planeación, según sea el caso, para su inclusión en el presupuesto institucional”.*

Por lo anterior, es importante indicar que la Superintendencia del Subsidio Familiar no está obligada a realizar presupuestos participativos, por lo que se propuso por parte de la oficina encargada cambiar dicho título por: *“Presupuestos Asignados por la Entidad”*. Tal y como se puede observar en: <https://www.ssf.gov.co/web/guest/presupuesto-participativo-y-su-funcionamiento> .

La Superintendencia del Subsidio Familiar promueve el derecho a la participación ciudadana de acuerdo a los lineamientos constitucionales, generando con la ciudadanía diálogo en doble vía, que permita el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y la formulación participativa, en el cual, los ciudadanos ejercen sus derechos, interviniendo activamente en el control de la gestión pública, en su planeación, toma de decisiones, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

En este botón podríamos encontrar:

- ✓ Plan Anticorrupción
- ✓ Caja de Herramientas



## Colaboración e Innovación Abierta

La **colaboración e innovación abierta**, se entiende como el espacio en el cual se interactúa con la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para identificar las problemáticas, o necesidades de los mismos y así llegar a la resolución de estos aspectos, por medio de ideas y de la selección de las propuestas más viables.

## Rendición de Cuentas

La definición de esta sección es tomada de la página de la entidad, <https://www.ssf.gov.co/web/guest/descripci%C3%B3n-general-de-la-secci%C3%B3n1>, la cual indica textualmente:

*“El proceso de rendición de cuentas se entiende como la obligación de las entidades públicas de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los grupos de interés, sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes institucionales y el respeto, garantía y protección de los derechos”.*

*“En el marco de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016, el Ministerio formula anualmente su Estrategia de rendición de Cuentas, y la integra al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”.*

En el Botón de Rendición de Cuentas se encuentra:

- ✓ Estrategia y metodologías de la rendición de cuentas.
- ✓ Eventos de diálogos
- ✓ Informes y resultados



- ✓ Herramientas de evaluación
- ✓ Caja de Herramientas

### 5.3. CONTROL SOCIAL

La Superintendencia del Subsidio Familiar Guiados por el espíritu normativo; la Ley 1757 de 2015, “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” en sus artículos 60, 61 y 63:

Control Social, “*es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados para la correcta utilización de los recursos y bienes públicos*”.

La Superintendencia del Subsidio Familiar está siempre dispuesta a ofrecer talleres en control social, socialización de normas, así mismo en la promoción de conformación de veedurías ciudadanas y ejercicios frente al uso de los mecanismos jurídicos.

La importancia del control social en la Ley 1757 de 2015, nos habla de participación ciudadana, fortalecimiento de las organizaciones sociales, las cuales llevan a cabo el ejercicio del control social, al igual que el apoyo y acompañamiento a entidades públicas y privadas que estén interesadas en capacitarse y apoyarse frente a este tema.

Las diferentes modalidades de acuerdo al art 63 de la Ley 1757 de 2015, de hacer control social son:

- Veedurías ciudadanas (Ley 850 de 2003)

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Juntas de vigilancia (Ley 454 de 1988)
- Auditorías Ciudadanas

La Superintendencia del Subsidio Familiar de conformidad con la Ley 1757 de 2015 artículo 63 y en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, promueve las siguientes formas de control social:

- ❖ El control social de carácter individual donde los ciudadanos colombianos ejercen el control social de acuerdo a lo dispuesto por la ley y las garantías de derecho constitucional.
- ❖ Veedurías ciudadanas de conformidad con la Ley 850 de 2003.
- ❖ Las Juntas de vigilancia, de acuerdo a la Ley 454 de 1988, de organizaciones de economía solidaria.
- ❖ Control social articulados con organizaciones de la sociedad civil, entre ellas ONGs, sindicatos, afiliados al sistema del subsidio familiar, trabajadores y organizaciones ciudadanas.
- ❖ Los ciudadanos pueden ejercer el control social de manera colectiva/asociativa, o de forma individual como fuente máxima del derecho a la libertad de expresión.

Las dimensiones con las que cuenta la Superintendencia del Subsidio Familiar para promover el control social son: **Exógena** o hacia afuera, de acuerdo a nuestra misión constitucional y **Endógena** lo que quiere decir hacia adentro, guiados por el espíritu del cumplimiento interno de la SSF.

La SSF promueve el control social y la participación ciudadana en el orden nacional en el impulso de su información de interés de los afiliados al sistema de subsidio familiar, a la ciudadanía en general, a las organizaciones, ya sea en rendición de cuentas, por demanda de uso ciudadano del derecho de petición e información,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



queja, reclamo, o por oferta, de capacitación virtual, presencial, o página web de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

La Superintendencia del Subsidio Familiar hace evaluación y balance del relacionamiento del control social y ciudadano en las siguientes modalidades:

- a) Participativo, realiza encuentros de capacitación con los ciudadanos de manera directa recogiendo apreciaciones de la institución en su oferta y demanda misional.
- b) Encuestas donde se mide la capacidad de atención, denuncias y servicios.
- c) Rendición de cuentas institucionales abiertas de cara a la ciudadanía.
- d) Evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través, del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG, sobre el cumplimiento de los procedimientos de inspección, vigilancia y control.
- e) Niveles de atención en la página WEB, dialogo presencial, telefónico, virtual – medios electrónicos.
- f) Publicación de avances, ejecución, logros y resultados, actividades, contrataciones, planes institucionales de corto y largo plazo, que están visibles en la página WEB.

### 5.3.1. Veedurías

#### ¿Qué es una Veeduría Ciudadana?

De acuerdo con la Ley 850 de 2003, se entiende por Veeduría Ciudadana como *“el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas,*

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



*organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.*

*Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley...”.*

### **¿Cuál es el Objetivo de las Veedurías Ciudadanas?**

“**Objeto.** La vigilancia de la gestión pública por parte de la Veeduría Ciudadana se podrá ejercer sobre la gestión administrativa, con sujeción al servicio de los intereses generales y la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad...”. Ley 850 de 2003.

*“Las veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior del proceso de gestión haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos...”.* Ley 850 de 2003.

### **¿Quiénes pueden constituir una Veeduría Ciudadana?**

De acuerdo con la Ley 850 de 2003 pueden constituir veedurías ciudadanas *“todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles como: organizaciones comunitarias, profesionales, juveniles, sindicales, benéficas o de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y constituidas con arreglo a la ley”.*

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



## ¿Cuáles son las funciones de las Veedurías Ciudadanas?

- a. Vigilar procesos de planeación.
- b. Vigilar asignación de presupuestos.
- c. Vigilar procesos de contratación.
- d. Fiscalizar la ejecución y calidad de las obras, programas e inversiones.
- e. Recibir informes, observaciones y sugerencias.
- f. Solicitar información que permita verificar el cumplimiento.
- g. Comunicar a la ciudadanía avances de procesos de control o vigilancia en desarrollo.
- h. Remitir a las autoridades correspondientes informes de control y vigilancia.
- i. Denunciar ante autoridades competentes hechos, o actuaciones irregulares de funcionarios públicos.

## ¿Cuáles son los beneficios de las Veedurías Ciudadanas?

- ❖ Fortalecer los mecanismos de control contra la corrupción en la contratación pública.
- ❖ Promueve el fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana.
- ❖ Velan por los intereses de las comunidades.
- ❖ Apoyan la promoción en el liderazgo, la democratización en la administración pública, para evitar las irregularidades de la acción estatal.

### 5.4. ACCESIBILIDAD

En dicha materia es importante señalar que de acuerdo a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – CDPD, en sus artículos 2 y 9 por Accesibilidad la entenderemos como:

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



*“la adopción de medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en las zonas urbanas como rurales”.*

Estas medidas, incluirán la identificación y la eliminación de los obstáculos y barreras de acceso a la información, trámites y servicios que ofrece la entidad.

En este sentido podemos decir que la accesibilidad es un derecho humano y fundamental para todas las personas, por ello es importante garantizar en todos nuestros planes, la inclusión y la participación de todos los ciudadanos basados en la justicia social y equidad de condiciones.

Así mismo, todas las políticas y/o protocolos dispuestos se han implementado a partir de la armonización interna, normas, usos y costumbres de la Superintendencia del Subsidio Familiar en dirección a la atención al ciudadano y podemos decir, que dichos protocolos cumplen con los estándares de accesibilidad establecidos por el CDPD y demás normas legales y constitucionales.

Para la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, estamos convencidos que estas políticas, o estrategias de accesibilidad, inspiran el fortalecimiento de las prácticas incluyentes, convirtiéndolas en cultura de forma positiva que ofrezca seguridad, confianza y claridad para contribuir integralmente en los valores.

En la actualidad, la Oficina de Protección al Usuario cuenta con lineamientos fundamentales que se traducen en los protocolos de atención a la ciudadanía,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



donde las necesidades, intereses y las dimensiones de los grupos de valor tienen un gran significado.

Por ejemplo, se realiza la atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad física, visual, auditiva, sordas e hipoacusias, mujeres en estado de embarazo, lactantes, adultos mayores, grupos étnicos, personas de talla baja y las pautas generales para población LGTBI+Q.

Todas aquellas personas que se encuentran en estado de embarazo y adulto mayor, se les brinda por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar un trato integral, incluyente y un servicio con amabilidad y calidad.

Es así, que la orientación fundamental de la SSF en prestar una atención adecuada y trato preferencial a los ciudadanos, obedece en todo momento y lugar a una relación de naturalidad y sin ningún tipo de prevención, utilizando un lenguaje claro, eliminando palabras que puedan ser consideradas como ofensivas, o que se puedan considerar atentan contra su dignidad y sus capacidades.

Así mismo, todos los servidores públicos deben conocer los conceptos relevantes relacionados con la comunidad LGTBI+Q, si no cuentan con la certeza del género con la persona que se identifica, pueden utilizar un lenguaje neutro y referirse como se identifique la persona, de tal forma que se sienta respetada y reconocida.

Los pueblos de carácter étnicos: Indígenas, afrodescendientes, negras, palanqueras, raizales y Rom, son reconocidos por la Constitución Nacional y por normas internacionales, por ello se debe brindar una protección diferenciada, basada en sus derechos y costumbres.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Para seguir con la implementación de políticas de accesibilidad, se deben realizar actividades o proyectos que nutran desde la experiencia y contribuyan al mejoramiento del buen servicio, garantizando la buena práctica de contenidos y capacitaciones internas y externas, promoviendo el uso de enseñanzas y metodologías innovadoras en materia de accesibilidad.

Finalmente, como lo orienta la Ley 2294 por el cual se expide el plan nacional de desarrollo 2022-2026 “Colombia, Potencia Mundial de la Vida”, en su artículo 4, punto 2:

*“Los actores diferenciales para el cambio. El cambio que propone es con la población colombiana en todas sus diversidades para lograr transformaciones que nos lleven a una sociedad inclusiva, libre de estereotipos y estigmas, que supera las discriminaciones de tipo económico, social, religioso, cultural y político, así como las basadas en género, étnico-racial, generacionales, capacidades físicas, de identidad y orientación sexual, donde la diversidad será fuente de desarrollo sostenible y no de exclusión”.*

Así las cosas, se busca superar las brechas ocasionadas por el conflicto armado y por las divisiones entre lo urbano y lo rural. Actores como las mujeres, la comunidad LGTBI+Q, las víctimas, las niñas y los niños, las comunidades étnicas, los jóvenes, las personas con discapacidad y la comunidad campesina, son parte integral de las transformaciones propuestas por este Plan.

Desde el Plan Nacional de Desarrollo “COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA 2022 – 2026”, todos debemos ser responsables con la materialización de la accesibilidad, como derecho humano fundamental, que inicia por el cumplimiento del Artículo 77 de la Ley 2294 de mayo 19 de 2023.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



La Superintendencia del Subsidio Familiar, ejerce el control para que se cumplan las normas de accesibilidad al medio físico y hace al sector privado una invitación, o un llamado solidario desde el artículo 113 de la constitución, para que los miembros del Sistema del subsidio familiar ayuden a materializar el plan de desarrollo 2022 - 2026 “COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA”.

#### **5.4.1. Las Tareas de Cumplimiento al Proceso de Accesibilidad por la Oficina Protección al Usuario**

Desde la Oficina de Protección al Usuario se realizó el diagnóstico de las instalaciones físicas y de atención al ciudadano, a fin de cumplir con la atención a personas en condición de discapacidad, encontrando aspectos por mejorar.

El documento en mención fue realizado por la profesional especializada en estos temas, la funcionaria Cindy Johana Castro, y teniendo en cuenta que la entidad no cuenta con planta física propia.

Por otra parte, la Oficina de protección al Usuario delega a un grupo de sus colaboradores para realizar una serie de visitas en los diferentes departamentos del país, con el fin de verificar el cumplimiento a los procesos de atención y accesibilidad por parte de las Cajas de Compensación Familiar.

En dichas visitas para evaluar la accesibilidad en los procesos de atención, en cumplimiento de los protocolos señalados por directrices del orden nacional e internacional, se ha encontrado que pese a los esfuerzos de algunas CCF por modernizar sus instalaciones, aún se observa la falta por mejorar algunos aspectos de sus oficinas y lugares de acceso a las instalaciones.



## 5.5. EDUCACIÓN INFORMAL

En las visitas mencionadas anteriormente, además de verificar el cumplimiento por parte de las CCF en temas de accesibilidad, se programan encuentros con diferentes empresas y/o entidades, para capacitar a los empleadores y a los trabajadores en temas referentes al sistema del subsidio familiar, de sus derechos y deberes, así como de los beneficios sociales otorgados por sus CCF y a los cuales pueden acceder.

**Alcaldía Municipal de Tunja**



Construyendo educación informal a la ciudadanía, desde la perspectiva del MIPG ha permitido en la realidad encontrar esa referencia que nos señala, respecto a la planeación, el dirigir, elaborar, hacer seguimiento, evaluar y poder controlar la gestión y orientación emitida por la SSF.

Lo anterior se afirma, en el sentido de hacer posible nuestra misionalidad sobre las CCF, y por otro lado acercarnos a la ciudadanía y así generar resultados que atiendan a los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



ciudadanos, con integridad, calidad y buen servicio, según lo dicta el Decreto 1499 de 2017.

Como Superintendencia del Subsidio Familiar de la mano de las directrices del MIPG, buscamos mejorar la capacidad institucional y de estado, para desempeñar un papel crucial con la ciudadanía, incrementando la confianza con nuestra misionalidad, con ello, generar cercanía entre los funcionarios de la entidad y el ciudadano, generando gobernabilidad, legitimidad y resultados con los valores a partir de la capacitación y formación de nuestros servicios misionales.

***Instituto Humboldt – Villa de Leyva***



Con mayor presencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar en el territorio, logramos mejor aprovechamiento y difusión de información confiable, de primera mano entre funcionarios y ciudadanos beneficiarios del sistema del subsidio familiar, por medio de capacitación, bajo la puesta en marcha del MIPG.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



### Muebles Hogar Venecia



Por lo anterior, el Superintendente del Subsidio Familiar Luis Guillermo Pérez Casas en muchas oportunidades en la rendición de cuentas ha señalado la importancia de promover la participación ciudadana, el acercamiento a las organizaciones comunitarias, usuarios de las CCF y beneficiarios del sistema de subsidio familiar, en el sentido de facilitar la inspección, vigilancia y control en la gestión institucional, los resultados y la prestación de los servicios a su cargo.

Así mismo, facilitar de manera oportuna la información requerida por los ciudadanos y garantizar los derechos de los usuarios del sistema de subsidio familiar, en la construcción del desarrollo participativo, educativo, en todos los grupos de valor, pluriétnicas y multiculturales, que conlleve a:

1. Generación de espacios de discusión y construcción de acuerdos que aporten a la toma de decisiones y planificación institucional.
2. Articulación entre ciudadano y funcionario en los cuales se pueda ejercer a partir de la educación informal el derecho integral de participación.
3. La educación informal nos tiene que permitir en las regiones el fortalecimiento ciudadano, sus organizaciones sociales y comunitarias,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



para una mayor comprensión de la gestión pública y participación cualificada en las diversas instancias de participación ciudadana.

4. Y finalmente, como Superintendencia del Subsidio Familiar contar con toda la disposición de la información oportuna, con una característica fundamental de transparencia y eficiencia en cumplimiento de la gestión y en desarrollo de la Misión y la Visión de la SSF.

La Oficina de Protección al Usuario y demás áreas misionales de la Superintendencia del Subsidio Familiar son conscientes de su deber, en propiciar escenarios de educación informal dirigida a la ciudadanía y a sus afiliados en los asuntos de su interés y en cumplimiento de los lineamientos normativos.

Es por ello, que generamos acciones tendientes a garantizar los derechos de los ciudadanos, para que participen en el desarrollo de los ejes y directrices institucionales, por lo tanto, la Oficina de Protección al Usuario dentro del plan de acción para la vigencia 2023, se encuentra ejecutando el proyecto de inversión denominado *“Mejoramiento del Proceso de Interacción con el Ciudadano”*.

Proyecto, que contiene dentro del procedimiento de Educación Informal, el desarrollo de acciones educativas a los trabajadores y ciudadanía en general que tienen dificultades de acceso o manejo de la tecnología, y por lo tanto, requieren de mayor acompañamiento y motivación para que accedan a las plataformas de educación virtual sobre el Sistema del Subsidio Familiar.

Fue así, como en el Plan de Acción, Plan Anticorrupción y con el Proyecto de Inversión, se asumió la responsabilidad de instruir a 5000 trabajadores en el Sistema del Subsidio Familiar y los mecanismos de participación ciudadana, como estrategia, la oficina de protección al usuario implementó, la visita a empresas en



diferentes departamentos del país y de diferentes sectores para llegar a los trabajadores de bajos y medianos ingresos.

### **Dimensión Metodológica en la educación informal**

La metodología para estos escenarios de intervención, contemplo una fase de planeación previa, una fase intermedia de conversación y coordinación de las vistas y la fase de realización, ellas se entrelazan para poder ser aplicadas en las jornadas de capacitación permitiendo afianzar el equipo de profesionales de la institución y la participación ciudadana.

De igual manera, la formación informal reconoció la prácticas pedagógicas que son potenciadas por las oportunidades que se dan entre los participantes por medio de espacios deliberativos, siendo innovador y reflexivo en el mejoramiento de la cobertura misional institucional.

### **Agenda Durante La Actividad de Educación Informal.**

La agenda de trabajo del equipo de profesionales que se desplaza a las regiones para realizar el proceso de educación informal, traza sus actividades de acuerdo al contexto región donde se hace presencia, por lo tanto, la guía no es una camisa de fuerza, sino que depende de la dinámica en el ejercicio de educación informal, así las cosas, la agenda es considerada y sometida a la aprobación de los asistentes.



### Productos Cárnicos San Miguel



### Limar Coals S.A



A continuación, se presenta la guía que se propone seguir durante las actividades de educación informal:

- ✓ **Presentación:** Se inicia la actividad de educación informal con la presentación de la Superintendencia Del Subsidio Familiar, de los facilitadores y el objetivo.
- ✓ **Diligenciamiento prueba pre-test:** De manera aleatoria se entrega el formato denominado evaluación pre-test, con el fin de identificar el nivel de conocimiento que tienen los asistentes sobre la Superintendencia del Subsidio Familiar y el subsidio familiar antes de iniciar la actividad de educación informal.
- ✓ **Entrega del material pedagógico:** Se hace entrega a los participantes del kit pedagógico compuesto por la cartilla “Conociendo la Superintendencia del Subsidio Familiar”, agenda y esfero.
- ✓ **Desarrollo del contenido pedagógico:** Con apoyo de la cartilla se invita a los asistentes a seguir los contenidos y temáticas a tratar.



- ✓ **Invitación a inscribirse a la red de seguimiento de subsidio familiar:** Se hace énfasis a los trabajadores en la importancia de la conformación de redes de seguimiento dentro del sistema del subsidio familiar, por ello se realiza la invitación para participar de las mismas, resaltando que al finalizar la actividad podrán diligenciar el formato de post test con los datos.
- ✓ **Posicionamiento de canales de atención:** Como actividad de aprehensión de los contenidos sobre canales, se invitó a los participantes a que sigan las redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ✓ **Solución de inquietudes:** Se aclaran dudas y se resuelven casos particulares al finalizar la sesión.
- ✓ **Evaluación post test:** Una vez resueltas las inquietudes se solicita a los participantes diligenciar la evaluación post test.
- ✓ **Diligenciamiento encuesta satisfacción:** De manera aleatoria los participantes diligencian la encuesta de participación.
- ✓ **Cierre de la sesión:** Durante el cierre de la sesión se agradece a los participantes por su tiempo y atención. Se recuerda la invitación a inscribirse a que conformen la red de seguimiento de subsidio familiar.

## 5.6. BUENAS PRACTICAS

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 la formulación de la Estrategia de interacción con el ciudadano – 2023, se tienen en cuenta las buenas practicas del periodo anterior, con el fin de mantenerlas e incluso mejorarlas, así como una autoevaluación de la información recolectada tanto

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



de los integrantes que hacen parte del equipo OPU, como de los grupos de valor y la ciudadanía en general que interactuó con la entidad.

La Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de manera continua implementa acciones con el fin de fortalecer los canales puestos a disposición y mejorar en la interacción con los ciudadanos, así las cosas, en su gestión ha logrado ejecutar buenas prácticas, de las cuales se reconocen:

### **5.6.1. Inclusión para la atención a la ciudadanía con discapacidad auditiva**

En el portal corporativo de la SSF se tiene habilitado el curso virtual de subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana, el cual contiene seis (6) módulos abiertos a toda la ciudadanía. Con el fin de ampliarlos, se tiene proyectado para el 2023 la apertura del módulo de Afiliación de Empresas y Lenguaje Claro.

Adicionalmente, de los cursos mencionados, se colocó a disposición el módulo Conociendo la Cultura Sorda y Habilidades Comunicativas en Lengua de Señas Colombianas, cursos que se encuentran habilitados para los funcionarios y contratistas de la SSF y de las CCF. Aquellos funcionarios que realizaron estos módulos, adquirieron el conocimiento de la lengua de señas para brindar una atención adecuada a la población sorda.

Por otra parte, para fortalecer la atención a la población con discapacidad auditiva, se suma al equipo un profesional especializado en atención a esta población, profesional que además de estar disponible para atender a los ciudadanos, traduce las publicaciones de redes sociales y demás comunicaciones de la entidad, en lengua de señas.



## 5.6.2. Inclusión a Comunidades Indígenas

Teniendo en cuenta que el país es un estado pluriétnico y multicultural, en el cual existe más de un centenar de poblaciones indígenas, la Superintendencia del Subsidio Familiar consideró importante incluir a estas comunidades, es así, que en el año 2021 y 2022 se realizó la traducción para publicar en el portal corporativo de la entidad información en lengua Arhuaco, Misak, Embera y Wayuunaiki.



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

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Para el año 2023 se imprimen folletos con esta información en lengua Misak, Embera Chami y Sikuani, acercando así, cada vez más los servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar a las comunidades indígenas del país.

### 5.6.3. Red de Seguimiento SuperSubsidio

Para el año 2023, se continua realizando la iniciativa Red de Seguimiento, la cual surgió en el año 2022 y 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 visita empresas y/o entidades 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.



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



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.

Debido a lo anterior, se observa la estrategia anual, como una herramienta que ayuda a identificar las necesidades y/o debilidades, desde la experiencia obtenida por la ciudadanía al momento de interactuar con la entidad, para tomar las acciones correspondientes y fortalecer así la atención por medio de los diferentes canales de atención.

## 6. CALENDARIO DE ACTIVIDADES OFICINA DE PROTECCIÓN A LA CIUDADANÍA 2023

Las visitas a los diferentes departamentos del país, como las actividades que realiza la Oficina de Protección al Usuario, u otras actividades como la Rendición de Cuentas que realiza la SSF y en las cuales la ciudadanía puede participar, se encuentran publicadas en el Portal Corporativo de la entidad, “*Calendario de Actividades Oficina de Protección a la Ciudadanía 2023*”.

Marzo 2023
<ul style="list-style-type: none"><li>• Marzo 14 - 09:00 a.m. / Transmisión Popularízate Facebook y YouTube Live</li><li>• Marzo 27 al 31 / Visita al departamento del Tolima</li></ul>

Abril 2023
<ul style="list-style-type: none"><li>• Abril 24 al 28 / Visita al departamento del Chocó</li><li>• Abril 28 / Participación en la semana de la Seguridad Social organizada por la Secretaria de Salud de Bogotá</li></ul>

Mayo 2023
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mayo 9 – 09:00 a.m. / Transmisión Popularízate Facebook y YouTube Live</li><li>• Mayo 17 / Visita a la sede principal de la Caja de Compensación Familiar Compensar para verificar la accesibilidad a personas con discapacidad</li></ul>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Mayo 24 - 09:00 a.m. / Facebook Live – Tema: Accesibilidad para personas con discapacidad.

### Junio 2023

- Junio 2 / Creación, desarrollo y participación del seminario “Colombia, potencia mundial de la vida y el desarrollo inclusivo de la población con discapacidad”
- Junio 9 y 10 / Participación en el encuentro local de pueblos indígenas organizado por la Alcaldía Local de Antonio Nariño en el barrio Restrepo de Bogotá
- Junio 26 al 30 / Visita al departamento de La Guajira

### Julio 2023

- Julio 1 / Visita a ranchería Dividivi de la comunidad indígena Wayú
- Julio 4 / Visita a la Asociación de Sordos de Riohacha
- Julio 11 / Transmisión Popularízate Facebook y YouTube Live
- Julio 18 / Participación en la Feria de servicios organizada por la secretaría de gobierno de la alcaldía de Soacha

### Agosto 2023

- Agosto 1 al 3 / Visita al departamento de Boyacá
- Agosto 15 / Visita y acompañamiento en la celebración de los 396 del municipio de Ambalema, Tolima
- Agosto 22 al 24 / Visita al departamento de Risaralda
- Agosto 23 / Visita al Resguardo Indígena Embera Chamí en el departamento de Risaralda
- Agosto 28 al 30 / Visita al departamento de Huila
- Agosto 31 y septiembre 1 / Visita al departamento de Caquetá

### Septiembre 2023

- Septiembre 20 al 23 / Participación en Feria de Servicios departamento de Santander
- Septiembre 21 / Facebook Live – Tema: Cuidadores, Ley 2225 de 2022
- Septiembre 25 al 27 / Comité técnico de atención e interacción con el ciudadano departamento de Huila
- Septiembre 25 al 29 / Participación en Feria de Servicios departamento de Boyacá

### Octubre 2023

- Octubre 09 al 13 / Visita al departamento de Nariño
- Octubre 10 / Transmisión Popularízate Facebook y YouTube Live

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



- Octubre 26/ Foro de Atención e Interacción con el Ciudadano

### Noviembre 2023

- Noviembre 23 y 24 / Encuentro Nacional de atención e interacción con el ciudadano - Departamento de Casanare

### Diciembre 2023

- Diciembre 11 / Rendición de Cuentas
- Diciembre 12 / Transmisión Popularízate Facebook y YouTube Live

Calendario realizado por Jessica Paola Parra, Sebastián Martínez y Alex Fernando Morales.

## 7. DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA A TRAVÉS DE LA REGIONALIZACIÓN

Debido a la geografía del país, Colombia se encuentra dividida administrativamente en 32 departamentos, con el fin de mejorar la planificación e impulsar los proyectos regionales para el desarrollo de sus economías.

El objetivo principal de esa descentralización, es la integración nacional y la legitimidad del estado, según lo indica la Constitución Política de 1991, la cual establece el país como una “republica unitaria descentralizada” y reconoce otras modalidades con autonomía como los distritos y los resguardos indígenas.

Así las cosas, estableciendo el país como una sociedad multicultural y pluriétnica, del cual, *“aunque el 70,7% de la población es urbana, se debe reconocer que en 12 departamentos más del 50% se encuentra localizada en zonas rurales”*, dicho reconocimiento de autonomía política, descentralización de competencias y recursos, ha permitido ser socialmente efectiva<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> CEPAL. Características de la Descentralización Colombiana, 1997.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

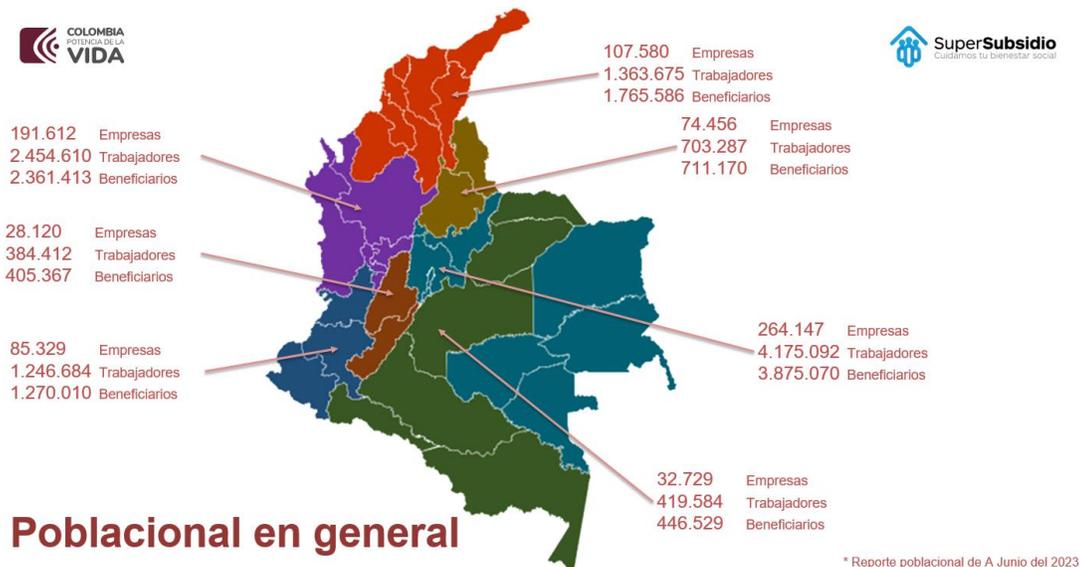
Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Por otra parte, teniendo en cuenta que el 10% del total de la población, pertenece al sistema de subsidio familiar y de los cuales la SSF ha obtenido una interacción mínima del 0.41%, por lo anterior, se puede afirmar que existe por parte de la ciudadanía el desconocimiento de la entidad, lo que conlleva a innovar en herramientas y acciones para lograr una mayor cobertura, entre estas la descentralización de la entidad.



Presentación realizada por Humberto Serrato Valbuena

## 8. AVANCES DE GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROTECCIÓN AL USUARIO

De acuerdo a la función Pública: ¿Qué es el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión FURAG del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG?

“Es el nivel de avance en la implementación de las políticas del MIPG, en cada entidad pública y permite recolectar la información sobre los avances del Sistema de Control Interno”.



En conclusión, es un cuestionario de recolección de datos alojado en un aplicativo en línea, por medio del cual se captura información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas de MIPG, dicho cuestionario, sirve como medio para proporcionar información con el fin de identificar fortalezas y debilidades, y así mismo se establezcan las acciones de mejora”.  
[https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion\\_desempeño](https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion_desempeño)

De acuerdo a la Función Pública, se ha realizado en el Instructivo y FURAG del MIPG, el cual nos permitirá observar los avances del proceso de atención al Usuario en el transcurso del año 2023, de acuerdo a los indicadores propuestos.

### **8.1. Matriz de respuestas elaboradas por funcionarios para la Oficina de Protección al Usuario**

Según el instructivo para el ingreso y diligenciamiento del Formulario único de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, la cual está orientada por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como lo dispone el Decreto 1499 de 2017, permite el seguimiento no solo de las actividades, sino también de la política y la evaluación institucional.

El diligenciamiento del formulario FURAG, nos ayuda a prevenir los resultados negativos si los hubiera y atender los planes de desarrollo, problemas y necesidades de los ciudadanos, garantizando la calidad del servicio.

La Superintendencia del Subsidio Familiar, desde la Oficina de Protección al Usuario alcanzo hacer una medición de resultados muy importantes a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) ubicando logros importantes en la atención al ciudadano.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX :+57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Lo que nos lleva a plantear con certeza que vamos por un buen camino en la implementación de la política de participación ciudadana, fortaleciendo la relación institucional, generando un mayor valor público en la gestión.

A continuación se presenta la matriz elaborada por parte de la Oficina de Protección al Usuario y la cual se entregó en junio de 2023.

### Preguntas

250. La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía de la entidad, para la vigencia evaluada:
251. Para la planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía en el marco del plan institucional, la entidad:

252. Para la elaboración del autodiagnóstico base para la planeación de la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía, la entidad tomó como insumos:

### Acciones Realizadas

- Se formuló, se aprobó y se integró al plan de acción anual
- Estableció prioridades y definió acciones para implementar la estrategia
  - Estableció objetivos, metas, responsables y fechas
  - Estableció indicadores de gestión y medición
  - Asignó recursos para su ejecución
- Realizó un autodiagnóstico para conocer el estado actual
- Generó espacios participativos con las diferentes áreas de la entidad y grupos de valor externos, para la construcción y priorización de las acciones.
  - Los ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor
  - Los resultados de la medición del desempeño de la política de servicio al ciudadano y de las otras políticas de relacionamiento con la ciudadanía
  - Los resultados de los informes de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)
  - Los resultados de los espacios de participación ciudadana (incluye acciones de rendición de cuentas cuando apliquen)



253. La estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía en el marco del plan institucional para la vigencia evaluada definió

- Los resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores
- Los resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana
- Otros estudios nacionales (encuesta de percepción de ambiente y desempeño institucional nacional (EDI) - departamental (EDID) del DANE) o internacionales, o informes internos.
- Un responsable, área o grupo que lidere la estrategia de servicio o relacionamiento con la ciudadanía
  - La oferta institucional de información pública, trámites, servicios, espacios de diálogo, control social, participación y de construcción con la ciudadanía
  - Canales de atención suficientes, accesibles e incluyentes para dar respuestas a las PQRSD
- Acciones de lenguaje claro (estratégicas, de capacitación, simplificación, de atención, evaluación y comunicación) de acuerdo con la Circular Externa 100-010-2021 de Función Pública
- Protocolos o lineamientos para el servicio o relacionamiento con la ciudadanía
  - Procesos y procedimientos para el servicio y relacionamiento con la ciudadanía
  - Acciones de publicación y actualización de la información contenida en el "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía" de la página web
  - Acciones con enfoque diferencial poblacional
- Acciones que garanticen la accesibilidad de personas con discapacidad
- Actividades que integren y articulen los servicios y trámites para facilitar el acceso

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



de la ciudadanía, a través de ferias, centros integrados de servicios, entre otros

- Acciones para documentar buenas prácticas en el servicio o relacionamiento con la ciudadanía
- Acciones para facilitar la recolección, organización y análisis de los datos de las interacciones con la ciudadanía
- Herramientas o mecanismos de medición de la percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana
  - Acciones de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor
  - Asignación de responsable(s) de las acciones de lenguaje claro (acción estratégica)
  - Articulación con el comité de gestión y desempeño institucional o la instancia que se haya definido de acuerdo con la naturaleza de la entidad (acción estratégica)
- Incorporación en manuales y protocolos (acción estratégica).
  - Control de calidad a la producción de contenidos y documentos institucionales (acción estratégica)
    - Lenguaje claro en la inducción y reinducción (acción de capacitación)
    - Diseño o divulgación de sesiones, talleres o jornadas de lenguaje claro y material de apoyo en el marco del plan institucional de capacitaciones (PIC)(acción de capacitación)
  - Identifica, prioriza y analiza contenidos de mayor consulta, con la participación de servidores y ciudadanía, para reconocer si son fáciles o no de entender (acciones de simplificación).

254. Señale las acciones de lenguaje claro incluidas en la estrategia anual de servicio o relacionamiento con la ciudadanía:



255. Señale los grupos de valor que participaron en la elaboración de la estrategia anual de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía:

258. En la entidad, la dependencia encargada del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía tuvo dentro de sus responsabilidades:

- Transforma los contenidos analizados en versiones más fáciles de comprender (acciones de simplificación)
- Adapta contenidos en lectura fácil para la comprensión de personas con dificultades lectoras (acciones de simplificación en lectura fácil)
  - Adapta contenidos relacionados con trámites y procedimientos administrativos (simplificación de trámites)
- Diseño de herramientas para conocer la percepción ciudadana sobre la facilidad para encontrar, comprender y usar la información de la entidad (acciones de medición)
  - Incorporación de lenguaje claro en la estrategia de comunicaciones (acciones de comunicación)
  - Diseño de formatos de respuesta a peticiones ciudadanas en lenguaje claro (acciones de servicio)
- Promoción y reconocimiento de prácticas de lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía (acciones de servicio)
  - Servidores y contratistas de la entidad
    - Ciudadanía en general
    - Personas con discapacidad
  - Personas con orientación sexual diversa
- **Personas en proceso de reintegración y reincorporación**
  - Personas pertenecientes a grupos étnicos
  - Servidores y contratistas de otras entidades
  - Colaboradores y empleados de la empresa privada
    - Academia
- Liderar las políticas relación del Estado con la ciudadanía



- Desarrollar el ejercicio de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor de acuerdo con los lineamientos vigentes
  - Formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de relación del Estado con la ciudadanía
- Coordinar con otras dependencias y el área de planeación, las acciones de las políticas de la relación Estado con la ciudadanía
- Divulgar interna y externamente la oferta institucional, canales y escenarios de relacionamiento y toda información clave que
  - facilite el ejercicio de derechos y cumplimiento de deberes ciudadanos
- Actualizar y simplificar los procesos, procedimientos y protocolos de servicio para fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor
- Gestionar las adecuaciones y mejoras de la infraestructura física, tecnológica, humana, financiera y administrativa, para fortalecer la interacción con la ciudadanía y sus grupos de valor
  - Actualizar, validar y usar la información de las herramientas o sistemas de registro de datos, uso y trazabilidad del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía
- Coordinar con el líder de gestión humana de la entidad, la capacitación, cualificación y reconocimiento del talento humano de la entidad en temas del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor
  - Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y la administración de los canales de atención de

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



259. Indique si en la vigencia evaluada la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía integró las acciones asociadas con las políticas que inciden en la interacción con la ciudadanía:

261. Señale los canales de atención que la entidad puso a disposición de la ciudadanía y que operaron en la vigencia evaluada:

262. La línea de atención, el PBX o conmutador de la entidad:

- la entidad
- Liderar y apoyar las acciones de lenguaje claro en la entidad
- Hacer seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana en los diferentes escenarios de relacionamiento con la entidad
- Proponer mejoras a la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento a partir de los resultados del seguimiento, medición y evaluación de la experiencia ciudadana
- Promover y desarrollar acciones para facilitar el acceso de personas con discapacidad a la oferta institucional, la información pública, control social y la participación
- En la entidad no se cuenta con una dependencia, área o grupo que se encargue del servicio y el relacionamiento con la Ciudadanía
- Participación ciudadana y rendición de cuentas
- Servicio al ciudadano
- Transparencia y acceso a la información pública
- Racionalización de trámites
- Presencial
- Telefónico
- Virtual
- Itinerante o alternativos (ejemplo, puntos móviles de atención, ferias, centros integrados de servicios, caravanas de servicio, etc.)
- Fue atendido por talento humano capacitado para comunicarse con personas que hablen otras lenguas, idiomas o tiene discapacidad auditiva



263. La entidad contó con una estrategia para interactuar de manera virtual con los ciudadanos a través de:

264. Para el desarrollo o participación en jornadas itinerantes o alternativas de relacionamiento tipo ferias o centros integrados de servicio, la entidad:

265. Durante la vigencia evaluada el Menú "Atención y Servicios a la Ciudadanía" de su sitio web o sede electrónica permitió el acceso a la información y contenidos relacionados con:

266. El formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

■ Contó con mecanismos para grabar llamadas de personas que hablan otras lenguas o idiomas diferentes al castellano para su posterior traducción

■ **Contó con un menú interactivo con opciones para la atención de personas con discapacidad**

■ Página web

■ Redes sociales

■ **Aplicaciones móviles**

■ Caracterizó el territorio y los grupos de valor a donde llevó su oferta institucional

■ Definió la oferta institucional que trasladó al territorio, de acuerdo con la caracterización elaborada

■ Divulgó y convocó a la ciudadanía y grupos de valor para los que definió su oferta institucional

■ Estableció mecanismos de medición y seguimiento sobre el desarrollo de estas jornadas itinerantes

■ Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública

■ La oferta institucional de información pública

■ Canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados

■ **Mecanismo para agendamiento de citas para atención presencial a usuarios, e información de horarios de atención en sedes físicas**

■ Formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

■ Herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana implementados por la entidad

■ Mensaje de confirmación de recibido por la entidad

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



(PQRSD) dispuesto en el Menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía a través del sitio web, contó con las siguientes condiciones técnicas:

- Validación de campos mediante la que se alertó al ciudadano sobre errores o falta de información en el diligenciamiento del formulario, de forma visible y accesible para todas las personas

- **Mecanismo para que los correos electrónicos remitidos de manera automática no se categorizaran como NO deseados o SPAM**

- Mecanismos de seguimiento en línea para que el ciudadano verificara el estado de respuesta de su petición, queja, reclamo,

- sugerencia y denuncia (PQRSD)

- **Mecanismos para informar al ciudadano el motivo y las opciones para hacer nuevamente su solicitud, en caso de que el sistema presentara errores durante el diligenciamiento del formulario**

- Vinculó las solicitudes de información pública como una tipología en el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), para gestionarlas y hacerles seguimiento

- Opción para ser diligenciado y enviado a través de dispositivos móviles

- **Medidas de seguridad digital y de la información, acorde a los lineamientos del anexo 3 de la resolución 1519 de 2020**

- Definió parámetros para la identificación de debilidades y fortalezas en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía

- Identificó y definió acciones para la mejora continua en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía

- Implementó acciones para gestionar la mejora continua en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía

267. En las acciones de seguimiento periódico a la información obtenida en el marco de la evaluación de la experiencia ciudadana, la entidad:

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



268. Frente a la evaluación de la estrategia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, la entidad:

269. Para gestionar la mejora continua en la implementación de la estrategia de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, la entidad:

270. Con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas con discapacidad, la entidad contó con:

271. Para el desarrollo de los escenarios de relacionamiento, la entidad contó con medidas que facilitaron la accesibilidad a personas:

- Implementó acciones para identificar y documentar las buenas prácticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía
- No desarrolló acciones de seguimiento para gestionar la mejora continua en el servicio y el relacionamiento con la ciudadanía
- Definió una periodicidad para realizar la evaluación de la estrategia
  - Estableció acciones de mejora o contingencia para fortalecer la implementación de la estrategia
  - Promovió una cultura de gestión de su conocimiento, preservación de la memoria y aprendizaje institucional
  - Identificó, documentó y difundió las experiencias que generaron valor y sirven como referente de buenas prácticas
  - Identificó, documentó, difundió y generó acciones de mejora sobre las lecciones aprendidas que fortalecieron los procesos, procedimientos y actividades de gestión
  - Promovió espacios para la investigación y el desarrollo de una oferta institucional y de escenarios de relacionamiento con diseño universal y el uso de nuevas tecnologías de información y comunicaciones

Con el fin de promover la accesibilidad y atender las necesidades de las personas con discapacidad, la entidad contó con:

- Con discapacidad auditiva
- Con discapacidad visual o baja visión
- Con discapacidad cognitiva
- Con discapacidad intelectual
- Con discapacidad física

Al tomar de referencia las preguntas del FURAG, como Oficina de Protección al Usuario dimos respuesta a la dimensión que nos correspondía de política y servicio

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



al ciudadano, teniendo en cuenta lo anterior, nos enfocamos en las actividades y preguntas correspondientes según la matriz.

El análisis del cuadro anterior nos permite concluir que, la Matriz de Responsabilidades y Actividades, la cual, se atiende actualmente por parte de la Superintendencia de Subsidio Familiar en cabeza de la Oficina de Protección al Usuario – OPU, cumple con los estándares y directrices de planeación y gestión en atención a la ciudadanía.

Por lo anterior, se puede afirmar que la SSF permite a la ciudadanía además de consultar información de una manera clara y transparente, reconoce y promueve su participación por medio de los diferentes espacios, tales como, educación informal, Rendición de Cuentas, entre otras. Las evidencias de dichas actividades, evaluaciones y planes de atención al ciudadano se encuentran reportadas en el portal corporativo de la entidad.

Ahora, una vez realizado el seguimiento a la matriz, se identificó lo siguiente:

- I. De los grupos de valor y la ciudadanía en general que interactúan con la entidad, no se han identificado a los ciudadanos en proceso de reintegración y/o de reincorporación, debido a que los ciudadanos pertenecientes a este grupo, no interactúa con la entidad o porque hace falta enfatizar un poco más en la identificación de dicha ciudadanía.

Por lo tanto, se ejecutan las actualizaciones a los formatos de registro, con el fin de realizar dicha caracterización por medio de los diferentes canales de atención.

- II. Aunque la Oficina cuenta con talento humano capacitado para atender personas con discapacidad, específicamente discapacidad auditiva y se encuentra un colaborador perteneciente a una comunidad étnica, no se cuenta con personal que hable otras lenguas o idiomas. Y no se cuenta con un menú interactivo con opciones para la atención a personas con discapacidad.
- III. Con respecto a aplicaciones móviles, se está realizando la gestión para crear la APP Móvil, como un canal más de atención al ciudadano,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



aplicación que permitirá una mayor cobertura a nivel nacional por parte de la entidad, dicha APP, se encuentra en creación con la colaboración del científico de datos de OPU y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TICS.

- IV. Con respecto al Mecanismo para agendamiento de citas para atención presencial a usuarios e información de horarios de atención, ya se tiene dentro de los pendientes su creación.
- V. Con la ayuda del equipo de gestión de conocimiento e innovación, se realizó un estudio en el cual se encontró la necesidad de crear un formulario de tipificación, el cual contenga la base de ciudadanos que han interactuado con la entidad, base que deberá encontrarse enlazada con el chat y con el IVR de la línea telefónica, para mejorar la atención a la ciudadanía por estos canales.

Así las cosas, se observa que la entidad brinda las garantías de accesibilidad a toda la población afiliada al Sistema de Subsidio Familiar, cumpliendo además con los lineamientos constitucionales y legales de la función pública.

## 9. CONCLUSIONES

1. Trabajar en las estrategias MIPG, fomentando la estrategia de mejoramiento de la atención a la ciudadanía mejorando la satisfacción y garantía de derechos al ciudadano.
2. Es necesario generar mayor divulgación de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar, esto puede ser por medio de los canales internos y externos como página web, redes sociales, educación informal, prensa hablada y escrita.
3. Si bien se denota en el tiempo de trabajo de la OPU, el gran avance en los canales de atención, chat, redes sociales, eventos, ferias y ChatBot Lupita, se hace urgente la presencia de la Oficina de Protección al Usuario en las

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



Regiones de menor aceptación, lo que lograría eficacia y eficiencia de trámites y servicios.

4. Se recomienda facilitar herramientas que den a conocer los protocolos de atención, lo que quiere decir que se debe facilitar la información transversal, o mayor pedagogía para funcionarios y usuarios del servicio.
5. Si bien la atención es buena, debido a que se cuenta con los protocolos de atención, es muy importante prestar atención a los tiempos de espera, atención y/o respuesta en los canales de atención, telefónico, chat y correo electrónico o PQRSF.
6. La Oficina de Protección al Usuario realiza grandes esfuerzos para mejorar la credibilidad y lealtad hacia la entidad, con la publicación de cartillas que contienen información relevante e incluyente, siendo accesible para grupos étnicos.
7. Es necesario crear mecanismos amigables que permitan la retroalimentación entre los ciudadanos y las dinámicas propias de la Institución referente a los trámites y servicios.
8. Impulsar una mayor interacción con la ciudadanía en redes sociales, eventos, seminarios y cursos de formación.
9. Es relevante para la Oficina de Protección al Usuario fortalecer el control social de carácter individual, donde los ciudadanos colombianos ejercen el control social de acuerdo a lo dispuesto por la ley y las garantías de derecho constitucional.
10. Se recomienda fortalecer las veedurías ciudadanas de conformidad con la Ley 850 de 2003.
11. Fortalecer el control social, por medio de articulaciones con organizaciones de la sociedad civil, entre ellas ONGs, sindicatos, afiliados del sistema del subsidio familiar, trabajadores y organizaciones ciudadanas.



12. Fomentar en todos los escenarios la educación de los ciudadanos, donde ellos puedan ejercer el control social de manera colectiva/asociativa, o de forma individual como fuente máxima del derecho a la libertad de expresión.
13. Es importante que el servidor público se asegure de preguntar, si la persona requiere apoyo o asistencia ante un proceso o procedimiento.
14. La acción afirmativa debe ser integral para romper con las barreras de accesibilidad, guiadas por los principios y estándares internacionales y constitucionales.
15. Se recomienda hacer una valoración de la accesibilidad de las oficinas, revisión periódica de los planes de atención al usuario y construir un plan puntual a corto y largo plazo.
16. Evaluar el tratamiento de las solicitudes de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar con el fin de garantizar que sea adecuado.
17. Dar una oportuna respuesta institucional a las deficiencias en referencia a las herramientas de trabajo dispuestos para la atención y servicio al ciudadano.
18. Es importante para Superintendencia lograr una importante coordinación con las CCF y entidades del orden público, para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano.
19. Potenciar la creación de un protocolo de inclusión laboral para hacer efectiva y eficiente la vinculación laboral de la población con discapacidad y de sus familias en perspectiva de flexibilidad y dignidad del derecho al trabajo digno y decente.
20. Vincular al sistema, el fortalecimiento continuo de la política pública de discapacidad.
21. Establecer acciones de mejora en la inclusión educativa mediante la accesibilidad desde los actuales servicios que prestan las CCF y la SSF.



22. La SSF debe descentralizarse, ya que sus funciones se ejercen a nivel nacional, por lo tanto, es necesaria la presencia permanente en otras regiones del país.



## 10. GLOSARIO PEDAGÓGICO

**¿Qué es la Superintendencia del Subsidio Familiar (SSF)?**: Entidad que ejerce inspección, vigilancia y control a las cajas de compensación familiar, con el fin de que los recursos que ellas administran lleguen a los trabajadores de medianos y menores ingresos, de acuerdo a la normatividad vigente, contribuyendo así, en el sostenimiento de sus familias.

**¿Qué entendemos por Caja de Compensación Familiar (CCF)?**: Son corporaciones privadas, sin ánimo de lucro, que cumplen funciones de seguridad social y su objetivo es recaudar y distribuir los aportes destinados a pagar el subsidio familiar, bien sea en dinero, especie o servicios; organizando obras y programas sociales, de acuerdo con lo establecido en la ley.

**¿Qué es el Subsidio Familiar?** : Es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.

**¿Qué entendemos por Afiliado?** : Es aquella persona que haya sido aceptada y permanezca vigente la vinculación a una caja de compensación familiar, ya sea como trabajador dependiente, trabajador independiente, pensionado, o facultativo. La vinculación trae consigo deberes y obligaciones.

**¿Qué entendemos por Ciudadano(a)?** : Es la condición que tienen las personas como habitantes de un país, obteniendo una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones reconocidos por la Constitución.

**¿Cuál es la característica principal Oficina de Protección al Usuario (OPU)?** : Es la encargada de liderar el relacionamiento entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y la ciudadanía a través de los canales de atención, para establecer las directrices que deben cumplir las vigiladas para la buena atención a sus aliados.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**¿Qué es un Grupo de Valor?:** Son personas naturales o jurídicas que pueden ser afectadas de manera directa por las actividades que desarrolla la SSF o la CCF a quienes van dirigidos los trámites y servicios.

**¿Cómo entendemos al Grupo de Interés? :** Son personas y organizaciones que indirectamente son afectados e involucradas en las actividades que desarrolla la SSF.

**¿Qué entender por Atención?:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía a través, de los diversos canales de la SSF permitiendo comprender sus necesidades.

**¿Cuáles son los Canales de atención?:** Son los medios que pone la SSF 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.

**¿Qué son PQRSF?:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

**¿Qué es una 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.

**¿Que entender por 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.

**¿Qué es un 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.

**Por Sugerencia ¿Qué entendemos? (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.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



**¿Qué es una 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.

**¿Cuáles es Caracterización de PQRSF?:** Acción que contribuye a que la Superintendencia del Subsidio Familiar identifique las necesidades, los usuarios y el tipo de requerimientos, que presentan los grupos de interés y la ciudadanía en general, con el n de mejorar la relación con los mismos.

**¿Qué entendemos por una Radicación?:** Es el procedimiento en el cual se asigna un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o enviadas, dejando constancia de fecha, hora de recibo y envió.

**¿Que entender por Plataforma?:** Aplicativo establecido para realizar la gestión diaria de acuerdo con las funciones de la SSF.

**¿Qué son Trámite?:** Acciones, solicitud o entrega de información que los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, presentan ante la Superintendencia del Subsidio Familiar, ya sea para cumplir una obligación, obtener un beneficio o servicio, con el n de que se emita una respuesta.

**¿Qué es la CDPD?** Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad.

**¿Qué es DDI?** Discapacidad y Desarrollo Inclusivo.

**¿Qué es OPD?** Organización de Personas con Discapacidad.



## 11. FUENTES CONSULTADAS

CEPAL - Configuración territorial de las provincias de Colombia: ruralidad y redes, Comisión Económica para América Latina y el Caribe Oficina de la CEPAL en Bogotá, julio de 2017.

Cindy Johana Castro, Diagnostico Protocolo de Atención a personas con discapacidad – OPU, 2023.

DAFP - Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública

Estrategia relacionamiento con el ciudadano diciembre 2021 Versión 1 Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

<https://ssf.gov.co/documents/20127/143673/Res%2BNo%2B0846.pdf/eb747cc9-6b73-2b3a-893f-215c3f95de37>

<https://www.ssf.gov.co/web/guest/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/politicas-lineamientos-y-manuales/politica-editorial>

<https://www.funcionpublica.gov.co/participa>

<https://www.esap.edu.co/inicio/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/transparencia/#control>

<https://www.contraloria.gov.co/>

<https://www.contraloria.gov.co/participa/control-social/modalidades>

<https://www.dnp.gov.co/plan-nacional-desarrollo/pnd-2022-2026>

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents>

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

<https://www.mininterior.gov.co/control-social>

<https://www.funcionpublica.gov.co/participa>

<https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-para-el-diagnostico-identificacion-problemas>

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio



<https://www.cnsc.gov.co/participacion-para-el-diagnostico-de-necesidades-e-identificacion-de-problemas>

<https://www.mintrabajo.gov.co/diagnostico-e-identificacion-de-problemas>

<https://www.mineducacion.gov.co/portal/Participa/Participacion-para-el-diagnostico-de-necesidades-e-identificacion-de-problemas/>

Informe de educación informal grupos de interés jornada conociendo la superintendencia del subsidio familiar departamento de Boyacá 1 al 3 de agosto de 2023.

Informe: La visita especial a la Caja de Compensación Familiar de Boyacá COMFABOY fue ordenada mediante las Resolución No. 0662 del 31 de julio de 2023. Funcionarias comisionadas: Luz Martha Rojas Moscoso, Martha Mercedes Vásquez Miranda, Alex Fernando Morales Vargas

Informe Rendición de cuentas 2023 Superintendencia del Subsidio Familiar.

Obligatoriedad MIPG, por tal razón se requiere la creación de dicha política

Oscar Saúl Cortés Cristancho, contratista Oficina de Protección al Usuario, defensor y especialista en temas de accesibilidad en condiciones de discapacidad.

Políticas de Participación Ciudadana

Política de Mejora al Servicio al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información.

Resolución 0846 30 diciembre de 2016, Título III Numeral 3.10

**Elaborado por:**

JHON JAIRÓ GUTIERREZ BERRIO – Contratista OPU

ALEX FERNANDO MORALES VARGAS – Contratista OPU

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX : +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-002; Versión:1

@Supersubsidio

