



**SuperSubsidio**  
Vigilamos tu caja de compensación

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

*Derechos y  
deberes del  
ciudadano*



MINISTERIO DEL TRABAJO



# SuperSubsidio

Vigilamos tu caja de compensación

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

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

## DERECHOS DEL CIUDADANO

Recibir un trato respetuoso y digno.

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

Recibir atención especial y preferente si se trata de mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y personas de talla baja de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

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

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

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

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

Exigir la confidencialidad de su información.

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

## DEBERES DEL CIUDADANO

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

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

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

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

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

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

Mantener actualizada su información de contacto.

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

# CANALES DE ATENCIÓN



**Visita nuestra página web**  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
[www.supersubsidio.gov.co](http://www.supersubsidio.gov.co)



**Chat en línea**  
Interactúa con un asesor en tiempo real.  
Horario: Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm –  
Sábados de 8:00 am a 12:00 pm



**Lupita te responde**  
Nuestra asistente virtual responderá 24/7 en nuestra página web



**Correo electrónico**  
Escríbenos al correo [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)



**Atención telefónica**  
Línea gratuita nacional  
018000 910 110  
Bogotá (601) 3487777  
(601) 348 7800



**Atención personalizada**  
Edificio World  
Business Port Cra 69 # 25B-44, Piso 3 Bogotá.  
Horario: Lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm



**Recepción de correspondencia**  
Edificio World Business  
Port Cra 69 # 25B - 44, Piso 3 Bogotá  
Horario: Lunes a Viernes 7pm - 4 pm  
Sábados: 8 am - 12 pm



**Buzones interactivos**  
Ubicados en las ciudades de: Barranquilla, Cali, Bogotá, Medellín, Ríoacha, Villavicencio, Manizales, Pasto, Pereira e Ibagué.

**SÍGUENOS EN**



**@SUPERSUBSIDIO**