



Protocolos de atención al ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Protocolos de atención al ciudadano de la Superintendencia del Subsidio Familiar

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25B - 44 Piso 3, 4 y 7
Teléfonos: (601) 3487777 - PBX (601) 3487800
Página Web: <https://www.ssf.gov.co>
Correo electrónico: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C
2022



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
PROMESA DE VALOR	4
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y EL TRATO DIGNO	5
MANDAMIENTOS DEL SERVICIO	7
CICLO DEL BUEN SERVICIO	8
CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	9
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	10
Discapacidad Visual	13
Discapacidad Auditiva, Sordas o Hipoacusias	14
Discapacidad Física	15
Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores	16
Atención a grupos étnicos	17
Atención a personas de talla baja	17
PAUTAS GENERALES PARA LA POBLACIÓN LGBTIQ+	18
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	19
PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS	22
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ESCRITA	24
PROTOCOLO PARA LOS BUZONES DE SUGERENCIAS	26
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	27
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES	30
Chatbot Lupita	32
Buzones tecnológicos	32
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES	33
RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL/LA CIUDADANO(A)	36
CONCEPTOS	38
MARCO NORMATIVO	43



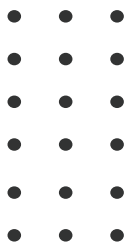
INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar presenta los protocolos de atención a la ciudadanía, con el fin de que los funcionarios de esta Entidad implementen e interioricen en su quehacer diario las políticas asociadas a la relación Estado-ciudadano, desde una visión estratégica para abordar las diferentes necesidades, intereses y dimensiones de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.


El presente documento contiene orientaciones básicas para la atención a la ciudadanía a través de los canales: presencial, telefónico, virtual y escrito; a su vez fija parámetros para que la relación y comunicación entre los funcionarios de la Superintendencia y la ciudadanía sean cada vez más incluyentes, oportunos, eficaces, igualitarios y cálidos.

Esta herramienta consolida prácticas, que propenden por la mejora en la prestación de los servicios que ofrece la Superintendencia, optimizando los recursos y la capacidad de respuesta, promoviendo la participación ciudadana y el empoderamiento de los derechos.





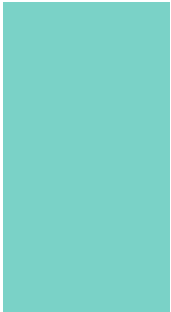
OBJETIVO




Establecer los lineamientos que faciliten la atención y el relacionamiento con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, que acuden a través de los diversos canales de atención que ha dispuesto la Superintendencia del Subsidio Familiar, de manera: humana, oportuna, clara, eficiente, incluyente, amable y de calidad.

ALCANCE

Aplica desde el momento en que el ciudadano(a) accede a los canales de atención dispuestos, bien sea para solicitar un trámite, servicio, información, orientación o asistencia, relacionada con el subsidio familiar o el que hacer de la Superintendencia del Subsidio Familiar, hasta cuando se dé respuesta definitiva, dentro del término legalmente establecido.



PROMESA DE VALOR



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.

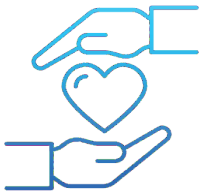


ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y TRATO DIGNO

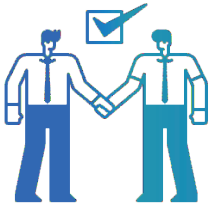
Con el propósito de tener un relacionamiento de calidad con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía en general, los funcionarios y contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar tendrán siempre presente los atributos de buen servicio, los cuales se enuncian a continuación:



Confiable: Crear lazos de seguridad que fortalezcan la relación de la Superintendencia del Subsidio Familiar con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, dándoles la importancia que se merecen, entregando información verídica, actualizada y transparente.



Amable: La atención suministrada a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, deberá ser gentil, cortés, agradable, sincera y servicial.



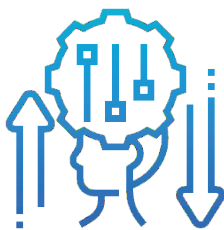
Digno: Hace referencia al respeto irrestricto a la persona y a su integridad, a valorar igual a todas las personas.



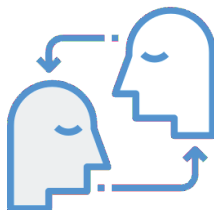
Efectivo: Refiere a brindar una atención ágil y coherente con el objeto de la solicitud.



Oportuno: La atención a los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, se debe suministrar en el momento que corresponde, cumpliendo los términos establecidos en las normas vigentes y aplicables al caso concreto.



Adaptable: Capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades.



Empático: Ponerse en el lugar del otro, entendiendo sus necesidades o inquietudes.



Incluyente: La atención para todos los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, debe ser sin distinción, discriminación, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.

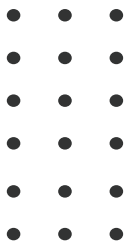


Responsable: El funcionario de la Superintendencia del Subsidio Familiar debe ser consciente de sus obligaciones y actuar conforme a las directrices dadas por la alta dirección y conocer la normatividad vigente que rige el Sistema del Subsidio Familiar.



Innovador: Se refiere a la oportunidad de reinventar 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 las experiencias de servicio de la Superintendencia del Subsidio Familiar.





MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

Teniendo en cuenta los canales de atención descritos a continuación, frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos y cada uno de ellos.



Evite comprometerse de más

Acepte los compromisos que pueda atender y brindar solución. Considere cuidadosamente cada oportunidad y el tiempo que le requerirá antes de aceptar.

Establezca sus prioridades

Cuáles son más importantes y cuáles pueden esperar, así tendrá un cronograma de actividades que le permitirán tener control de su tiempo y la gestión de solicitudes.



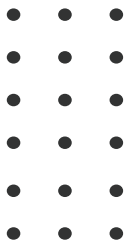
De seguimiento a los detalles

Haga su mejor esfuerzo en cada una de las atenciones, no deje nada a medias o mal hecho. Revise cuidadosamente los detalles.

Cumpla con su palabra

De seguimiento y asuma la responsabilidad por sus compromisos.





CICLO DEL BUEN SERVICIO

Con el fin de establecer lineamientos para la atención de los canales de atención se deberá tener en cuenta lo siguiente:



01 APERTURA

Saludo cordial, transmitiendo al ciudadano, respeto, confianza, reconociendo su derecho de ser escuchado y atendiendo sus necesidades orientadas al servicio y/o tramite que solicite.



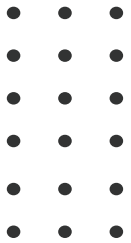
02 ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

Analizar e identificar las necesidades del ciudadano, logrando una percepción plena de la solicitud o petición. Es necesario contar con todo al disposición en atender los requerimientos del ciudadano(a).



03 ORIENTACIÓN Y SOLUCIÓN

Habilidad para transmitir el conocimiento, con el ánimo de orientar y/o solucionar las peticiones, que permitan satisfacer las necesidades del ciudadano(a).



CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a disposición de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, los siguientes canales y horarios, para solicitar un trámite, servicio, información, orientación o asistencia, relacionada con el subsidio familiar o el que hacer de la Entidad.



Página Web
www.ssf.gov.co
Formulario PQRSF 24 hrs



Chat Corporativo

Lunes a Viernes:
7:00 am a 4:00 pm
Sábados:
8:00 am a 12:00 m



Chatbot Lupita
Servicio 24 hrs
conexión a través
página web oficial
www.ssf.gov.co



Correo electrónico

Escríbenos al correo:
ssf@ssf.gov.co
servicio 24 hrs



Atención Telefónica

Línea Gratuita Nacional:
01 8000 910 110
Bogotá: (601) 348 77 77
(601) 348 - 7800
Lunes a Viernes:
7:00 am a 4:00 pm



Atención Personalizada

Edificio World Business Port
Cra 69 #25B-44, Piso 3.
Bogotá. Horario: Lunes a
viernes 7:00 am a 3:30 pm



Correspondencia
Edificio World Business Port
Cra 69 #25B-44, Piso 4.
Bogotá. Horario: Lunes a
viernes 7:00 am a 3:30 pm



Buzones interactivos

Barranquilla, Cali,
Bogotá, Medellín,
Ríohacha, Villavicencio,
Manizales, Pasto,
Pereira e Ibagué.





PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL





RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Superintendencia del Subsidio Familiar brinda una atención preferencial a los ciudadanos que se encuentren en condición de discapacidad, embarazo y adulto mayor, con el fin de brindar un trato incluyente y un servicio con calidad.



Los funcionarios de la Superintendencia y contratistas deben estar dispuestos a prestar atención y trato preferencial a los ciudadanos que se encuentren en condición de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adulto mayor.

La relación interpersonal directa es muy importante, actúe con naturalidad y sin ningún tipo de prevención. Sea empático y gestione una comunicación asertiva.



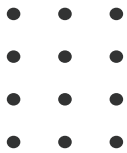
Adopte una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona en condición de discapacidad y adulto mayor. Se debe preguntar a el/la ciudadano(a) si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.

Utilice un lenguaje claro, algunas palabras son consideradas como ofensivas y la población con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades. Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla.



TABLA 1 : GUIA PARA ENTIDADES PÚBLICAS SERVICIOS Y ATENCIÓN INCLUYENTE

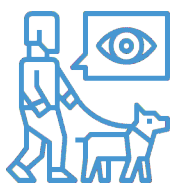
Expresión Incorrecta	Expresión Correcta
* Discapacitado (a)	* Persona con discapacidad
* Defecto de Nacimiento	* Discapacidad congénita
* Deforme	* Persona con discapacidad congénita
* Enano (a)	* Persona de talla baja, persona con acondroplasia.
* (el/la) Ciego (a)	* Persona ciega, persona con discapacidad visual.
* Semividente	* Persona con baja visión
* (el/la) Sordo (a), Mudo (a), Sordomudo (a)	* Persona sorda, persona que no habla en lengua oral y persona con discapacidad auditiva y del habla.
* Hipoacúsico (a)	* Con limitación auditiva. Persona hipoacúsica, con baja audición. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación.
* Inválido (a)/ Minusválido (a), Tullido (a), Lisiado (a), Paralítico (a)	* Persona con alguna discapacidad física.
* Confinado (a) a una silla de ruedas	* Persona usuaria de una silla de ruedas
* Mutilado (a)	* Persona con amputación
* Cojo (a)	* Persona con movilidad reducida
* Retardado(a) mental - Enfermo(a) mental - Bobo(a) - Tonto(a) - Mongólico(a)	* Persona con discapacidad intelectual y/o trastorno mental
* Neurótico (a)	* Persona con neurosis
* Esquizofrénico (a)	* Persona con esquizofrenia
* Epiléptico (a)	* Persona con epilepsia
* Víctima de ..	* Persona que experimentó o que tiene ... , Persona en situación de ...
* Aquejado por ... - Padece - Sufre de ...	* Persona que tiene ..



DISCAPACIDAD VISUAL



Salude con tono de voz fuerte y cálido al ciudadano(a), preséntese e identifíquese claramente para que reconozca su voz; ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz, si fuere necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.



Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.



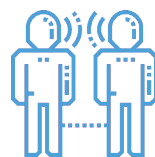
Si el funcionario lee un documento, debe hacerlo despacio y vocalizando.



Para indicar a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomar su mano y situar el dedo índice de su mano izquierda donde ha de firmar.



No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas tales como: allí, por aquí, entre otras, lo mismo ocurre; cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, las expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros se encuentra la sala.



A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención.



Si trae acompañante, diríjase siempre a la persona con discapacidad.

DISCAPACIDAD AUDITIVA, SORDAS Y HIPOACUSIAS



SuperSubsidio



Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios, pero esto no ocurre siempre, dado que no se sabe si la persona cuenta con esta capacidad, trate de ponerse dentro de su campo de visión, evite cubrir su rostro con objetos como bolígrafo, manos, entre otros, vocalice y gesticule el mensaje a transmitir.



No eleve el tono de la voz debido a que no lo oírás.



Evite moverse continuamente, no dé la espalda, ni hable de lado, pues impide que pueda leer sus labios.



Es importante mantener la tranquilidad, repita cuantas veces sea necesario para que la comunicación sea efectiva.



No consuma alimentos durante la atención.



Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.



Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran ayuda y facilitará la lectura de los labios.



Organice el mensaje a transmitir, procure que las explicaciones o la lectura de documentos sea clara.



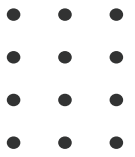
Sea concreto, una conversación extensa representa un esfuerzo importante para las personas con discapacidad auditiva.



No cambie el tema de conversación sin avisar, tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.



Si la información no es clara al ciudadano(a), el funcionario podrá transmitir el mensaje de forma escrita.



DISCAPACIDAD FÍSICA



Mantenga una actitud de servicio para cubrir las actividades que el/la ciudadano(a) no pueda realizar por sí mismo(a).



Permita el acceso a sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de los ciudadanos que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.



Si acompaña a el/la ciudadano(a) en condición de discapacidad al lugar a dónde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de este.



Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, y no cambiar a otro asiento. Sin embargo, si el/la ciudadano(a) deja la silla de ruedas por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.



Si el/la ciudadano(a) se encuentra en silla de ruedas, facilite el alcance de los objetos que deba entregarle, situándolos a una altura que le permita tomarlo, que no le obligue a un esfuerzo excesivo o adoptar posturas forzadas.



Evite apoyarse en la silla de ruedas que utiliza el/la ciudadano(a).



Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, se situará a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.

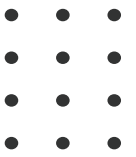


Busque no obstaculizar el recorrido del ciudadano(a).



Brinde ayuda al/la ciudadano(a) cuando le solicite transportar objetos, papeles, maletín, carteras, entre otros.

MUJERES EMBARAZADAS, LACTANTES Y ADULTOS MAYORES



Acérquese a la persona y saludé amablemente. Utilice el saludo del protocolo de atención presencial. Evite el uso de diminutivos tales como: Abuelito(a), mamita y/o papito, al igual que el uso de expresiones paternalistas.



Acepte y tolere las diferencias y limitaciones, recuerde que debe existir una consideración y actitud de acompañamiento hacia los ciudadanos. No le exija a el/ella más de lo que puede hacer.



Tenga un trato amable y cordial, es muy importante hacer sentir cómodo al ciudadano(a), para el caso de las adultos mayores, asegúrese de utilizar comunicación efectiva, respete sus ideas, formas de expresión, valores y conductas.



Mantenga la atención de manera constante, sea paciente y use la escucha activa. En caso que la solicitud del ciudadano(a) se extienda y la conversación sea muy larga, recuerde ser cortés, mostrar interés y hacer preguntas o intervenciones que le permitan aclarar y precisar el objetivo de la consulta.



En caso de mujeres embarazadas y adultos mayores que presenten movilidad reducida o parcial, primero pregúntele antes si desea ayuda para movilizarlo(a), a no ser que el/ella lo diga primero. No obligue a la persona a recibir su ayuda.

GRUPOS ÉTNICOS



Identifique si el/la ciudadano(a) puede comunicarse con idioma castellano, de lo contrario trate de entenderlo y hacerse entender por medio de gestos.



Indague por la situación que afecta el/la ciudadano(a) y los datos de contacto para la comunicación.



Solicite los documentos soporte si aplica.



Si el/la ciudadano(a) pertenece a un grupo étnico y necesita intérprete solicite apoyo, si la entidad cuenta con este.



En lo posible, solicite la autorización para grabar la sesión por cualquier medio tecnológico, con el fin de traducir lo solicitado, para dar trámite.

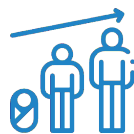


Radique la PQRSF en la plataforma para que sea atendida, la respuesta debe ser dada con forme al lenguaje o dialecto que corresponda.

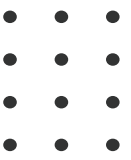
PERSONAS DE TALLA BAJA



Si el punto de atención no cuenta con un espacio especial para atender a personas de talla baja, busque la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.



Trate el/la ciudadano(a) según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



PAUTAS GENERALES PARA LA POBLACIÓN LGBTIQ+

La Superintendencia del Subsidio Familiar busca garantizar el logro de la igualdad del reconocimiento de derechos entre hombres, mujeres y comunidad LGTBIQ+ y el ejercicio equitativo de los derechos, recursos, oportunidades, así como su empoderamiento. Es por ello que, presenta unas pautas generales para que los funcionarios y contratistas brinden una atención inclusiva, de calidad y un trato adecuado.



- La persona con identidad de género y/u orientación sexual diversa debe ser nombrada según ella se identifique y no conforme al sexo o nombre que aparece en el documento de identificación.
 - Diríjase a él o ella como se presente, a pesar de su aspecto físico.
 - Tenga un trato respetuoso, no exprese bromas o insinuaciones acerca de las personas por razones relacionadas con su orientación sexual, identidad de género.
 - Los funcionarios de la Superintendencia y los contratistas deben conocer los conceptos clave relacionados con la comunidad LGBTIQ+.
 - Consulte a la persona como quiere ser llamada, las personas LGBTIQ+ son quienes deciden si expresan o no su identidad de género. Si no se tiene certeza del género con el que se identifica, se puede utilizar un lenguaje genéricamente neutro y referirse por su apellido.
 - Tenga una actitud que produzca confianza a la persona LGBTIQ+, de forma tal que se sienta reconocida, no juzgada y bien tratada, para que esté cómoda en la presentación de sus requerimientos.
 - Brinde una atención respetuosa, adecuada y precisa a las circunstancias y particularidades de cada caso.
 - Adopte un lenguaje incluyente en las conversaciones, por ello se recomienda no usar el símbolo [@] ni la [x] para sustituir vocales al referirse a ambos géneros.
 - Evite expresiones discriminatorias. Utilice la palabra "persona".
- Utilice "hombres y mujeres" cuando la situación comunicativa lo requiera para hacer explícitos a ambos grupos.
 - Si la persona presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada.
 - La moral y las creencias hacen parte de la vida personal y en la atención ofrecida se debe establecer una relación profesional regida por la ética, la equidad y la igualdad.
 - En la comunicación de difusión masiva se debe verificar que no se esté transmitiendo ningún mensaje que se relacione con la discriminación por razón del sexo u orientación sexual.



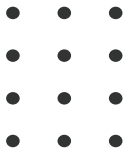
SuperSubsidio



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
PRESENCIAL**



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Para atender la solicitud de un servicio, información, orientación o asistencia de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, la Superintendencia del Subsidio Familiar dispone del canal presencial para brindar atención directa, con trato humano, oportuno, claro, eficiente, incluyente, amable y de calidad.

El guarda de seguridad es la primera persona que tiene contacto con el/la ciudadano(a) cuando ingresa a la sede de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y hará contacto visual brindándole un saludo:

“Buenos días/tardes, bienvenido(a) a la Superintendencia del Subsidio Familiar”

A continuación, le informará que, para garantizar su seguridad, es primordial diligenciar el registro de sus datos personales en la planilla de visitantes.

Lo/la remitirá a la sala para que sea atendido(a) por el funcionario encargado o a la ventanilla a la cual debe dirigirse.

El funcionario tendrá en cuenta:

- 1 Reciba con cordialidad el/la ciudadano(a). Buenos días, tardes, Sr(a) XXXXX Bienvenido a la Superintendencia del Subsidio Familiar, mi nombre es (nombre del funcionario) y en que le puedo colaborar (cuál es el inconveniente).
- 2 Registre los datos personales del ciudadano(a) en la planilla de atención presencial.
- 3 Escuche con atención el/la ciudadano(a), analice e identifique la consulta, verifique la documentación que va a presentar este.
- 4 De acuerdo con la consulta brinde información general para resolverla de ser posible.
- 5 Evite ausentarse del lugar a menos que sea necesario.
- 6 Si va a realizar alguna validación o consulta en el computador, comuníquesele a el/la ciudadano(a).
- 7 Si requiere radicar una PQRSF registre la información brindada en el aplicativo y entregue el soporte de la radiación generada por el sistema.
- 8 Finalizada la atención se le entrega el formato de encuesta para evaluar la atención prestada.

RECOMENDACIONES



Presentación personal, pulcra y adecuada con el entorno laboral.



Brinde un trato cortés, evite las frases de confianza como: corazón, amor, bebé, seño, veci, Diríjase al Ciudadano(a) con la expresión Señor o Señora.



El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo; es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.



La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada.



Mire al interlocutor a los ojos, esto demuestra interés.



El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción el/la ciudadano(a); si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.



La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano(a) refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.



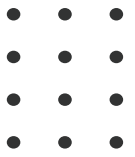
Guarde coherencia entre el lenguaje gestual, corporal y verbal.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
EN FERIAS Y/O EVENTOS**



PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS



A través de las ferias o eventos que programe la Superintendencia del Subsidio Familiar o las que sea invitada, se debe brindar atención directa, con trato humano, oportuno, claro, eficiente, incluyente, amable y de calidad.

- 1** Salude con cordialidad al ciudadano(a). Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre del funcionario) y en que le puedo colaborar (cuál es el inconveniente).
- 2** Registre los datos personales del ciudadano(a) en la planilla de atención en Ferias y/o Eventos.
- 3** Escuche con atención el/la ciudadano(a), analice e identifique la consulta, verifique la documentación que va a presentar el ciudadano(a). (Si aplica)
- 4** De acuerdo con la consulta brinde información general para resolverla.
- 5** Si el /la ciudadano(a) desea radicar una PQRSF se informa sobre los canales de atención para la radicación.
- 6** Se entregará el material publicitario disponible.
- 7** Finalizada la atención, en forma aleatoria, se le entrega el formato de encuesta para evaluar la atención prestada.

RECOMENDACIONES



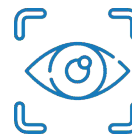
Presentación personal, pulcra y adecuada.



Tome una actitud positiva y enérgica.



La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada.



Mire al interlocutor a los ojos, esto demuestra interés.



Guarde coherencia entre el lenguaje gestual, corporal y verbal.



Use un lenguaje claro y sencillo.



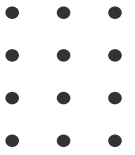
SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
ESCRITA**



PROCOLO PARA LA ATENCIÓN ESCRITA



Atender por escrito las diversas comunicaciones presentadas por los grupos de valor, de interés o ciudadanía en general, a través de la sede electrónica, portal corporativo, correo electrónico o radicación física de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual es direccionada a las áreas correspondientes de acuerdo con su competencia.

- 1 El funcionario deberá Identificar, analizar e interpretar, el trámite a realizar, de acuerdo con la competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- 2 Direcciona la comunicación a quien corresponda, bien sea caja de compensación familiar, oficina o dependencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar o traslado a otra entidad.
- 3 En la comunicación escrita use las proformas de la entidad con un lenguaje claro, incluyente, directo y sencillo.
- 4 Responda de manera precisa, clara, congruente y completa a lo solicitado por el ciudadano(a).
- 5 Revise que la comunicación no presente errores ortográficos, ni de gramática.
- 6 Diligencie los campos establecidos en la proforma para puntualizar la acción del documento.
- 7 Utilice para dar respuesta el tipo de letra (fuente) Arial 12 y para la cita de textos courier new 12.
- 8 Utilice los formatos establecidos por la entidad para cada comunicación.
- 9 Use letras mayúsculas en nombres propios o donde especifique el instructivo de la entidad.
- 10 Escribir en mayúsculas equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfatar* y subrayar.
- 11 Redacte la comunicación en una estructura de párrafos cortos y sepáralos con interlineado 1.15, para no cansar con su lectura.

RECOMENDACIONES



Revise el uso de Mayúsculas, puntuación, redacción y ortografía antes de emitir cualquier comunicación oficial.



Antes de usar siglas, abreviaturas o tecnicismos, defínalas.

PROTOCOLO PARA LOS BUZONES DE SUGERENCIAS



Para una correcta gestión y recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por medio del buzón de sugerencias, se deberá tener en cuenta las siguientes acciones:

1

El funcionario designado deberá revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos en el buzón.

2

Las llaves del buzón deben ser manejadas por el funcionario designado con estricta seguridad y confiabilidad.

3

El funcionario designado deberá revisar el buzón de sugerencias dos veces a la semana martes y jueves.

4

Para la apertura de buzón de sugerencias se deberá levantar un acta donde conste la fecha, hora, nombre del funcionario designado, nombre del testigo y relacionar las PQRSF depositadas.

5

El funcionario designado deberá radicar por ventanilla las PQRSF para el trámite correspondiente.



Super**Subsidio**



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
TELFÓNICA**



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA



A través de este canal es posible la interacción en tiempo real de la Superintendencia del Subsidio Familiar con los grupos de valor, de interés o la ciudadanía en general para: realizar trámites y servicios, solicitar la orientación con relación al subsidio familiar, o radicar sus PQRSF.

1

Verifique que conoce las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o dejar una llamada en espera.

2

Evite apagar, no contestar o silenciar los teléfonos de servicio o extensión. Todas las llamadas son importantes y se deben contestar.

3

Coloque el micrófono a una distancia prudente de la boca o sostenga el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el/la ciudadano(a).

4

Atienda antes de 60 segundos, máximo a los cinco (5) timbres del llamado, con los guiones de bienvenida establecidos o indique: Buenos días/tardes el nombre de la dependencia, ¿en qué le puedo colaborar?

5

Tenga a la mano el listado de las extensiones para transferir las llamadas.

6

Escuche con atención el/la ciudadano(a), identifique y analice el motivo de la consulta, así esta no sea de su competencia, no lo interrumpa, no brinde información reservada.

7

Solicite autorización para hacer el registro de la llamada o tomar los datos el/la ciudadano(a).

8

De ser necesario ausentarse de la llamada solicite tiempo de espera, y agradezca al retomar la llamada.

9

Use el mute o cierre el micrófono en caso de tener en espera el/la ciudadano(a).

10

Brinde información clara y concreta, verifique con el/la ciudadano(a) si recibió respuesta de lo solicitado.

11

En caso de no tener claridad de la solicitud del ciudadano(a) indague cuál es en concreto su requerimiento.

12

Resuelva la solicitud del ciudadano(a) registrándola en el formato destinado para tal fin, que permitan ser analizados posteriormente.

13

Dar el/al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

14

Pronuncie claramente las palabras sin omitir ninguna letra, respire tranquilamente.



15

La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

16

Evite consumir alimentos en medio de la llamada.

17

Despídase amablemente, de acuerdo al guión o mencione nuevamente su nombre y en donde estuvo comunicado.

RECOMENDACIONES



A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.



Preste atención a la elección de palabras y siga las recomendaciones enunciadas anteriormente.



Use un lenguaje claro y sencillo.





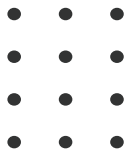
SuperSubsidio



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN
DE CANALES VIRTUALES**



PROCOLO PARA LA ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES



Los grupos de valor, de interés o la ciudadanía en general puede hacer uso de nuestro canal virtual como chat, accediendo a nuestra sede electrónica o página web, o en los buzones virtuales dispuestos en las Cajas de Compensación Familiar, para atender tramites y servicios de la Superintendencia de Subsidio Familiar o información respecto a los Subsidios y servicios otorgados por las Cajas de Compensación Familiar.

1

Identifique, analice e interprete, la solicitud del ciudadano(a), de acuerdo con la competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

2

Utilice un lenguaje claro, directo y sencillo, con párrafos cortos y líneas de menos de 80 caracteres.

3

Hable con el Usuario de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.

4

Revise la información y normatividad vigente publicada en la página web de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

5

En caso de no tener respuesta a la pregunta formulada por el/la ciudadano(a), se deberá realizar la validación o radicar la PQRSF para dar una respuesta en los términos de ley.

6

No de información personal, ni de funcionarios de la entidad.

7

Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar el/la ciudadano(a) al momento de navegar dentro del portal o radicar PQRSF vía internet.

8

Si en cualquier momento, accidentalmente envía un mensaje con un error, envíe un nuevo mensaje que enfatice, entre asteriscos, la corrección que se desee señalar.

RECOMENDACIONES



Revise el uso de Mayúsculas, puntuación, redacción y ortografía antes de emitir cualquier comunicación oficial.



Antes de usar siglas, abreviaturas o tecnicismos, defínalas.



CHATBOT LUPITA



La Superintendencia del Subsidio Familiar en su proceso de transformación digital ha dispuesto el chatbot Lupita como una herramienta para resolver las inquietudes y necesidades de información de sus grupos de valor, de interés y ciudadanía, que permite la interacción de forma fácil y rápida respondiendo asertivamente a las preguntas que tenga sobre el subsidio familiar.



BUZONES TECNOLÓGICOS

Pensando en facilitar el acceso a la información de la Superintendencia del Subsidio Familiar, en los departamentos donde no se tiene presencia, se tiene a disposición de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, los buzones tecnológicos para acceder a trámites y servicios, generar consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, solicitar conceptos jurídicos o solicitar el certificados digitales de existencia y representación legal de las cajas de compensación familiar.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES



La Superintendencia del Subsidio Familiar usa las diferentes redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, como plataformas de difusión de información y canal de atención para los grupos de valor, de interés y la ciudadanía.

A través de estas plataformas pueden realizar comentarios, preguntas de carácter informativo, de interés general o solicitudes que impliquen una gestión interna, brindando una respuesta oportuna, directa, con trato humano, claro, eficiente, incluyente, amable y de calidad.

1

Las cuentas oficiales en redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar son canales digitales para la atención del ciudadano(a) y recepción de PQRSF, por lo tanto, debe darle el trámite correspondiente que garantice la respuesta dentro de los términos legales a los requerimientos, denuncias, y reportes de quienes interactúan.

2

Cuando el/la ciudadano(a) desee presentar una PQRSF debe indicar, el procedimiento para que la presente a través de mensaje interno, o si es el caso, a través de los otros canales de atención establecidos.

3

Las redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar deben ser utilizadas para la difusión de mensajes relacionados netamente con asuntos gubernamentales y avances de sus temáticas particulares de carácter institucional.

4

En ningún caso el contenido publicado en las redes sociales podrá ser utilizado por los administradores para beneficios personales o de terceros, tampoco se permite que las publicaciones reflejen las opiniones o sentimientos personales del administrador en cuestión.

5

Las redes sociales son espacios de interacción con la ciudadanía donde se informa en tiempo real la participación de la Superintendencia del Subsidio Familiar y sus representantes, en congresos, foros, encuentros del sector y transmisiones en vivo.

6

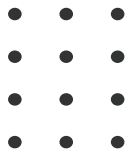
En las comunicaciones que se generen a través de redes sociales use un lenguaje claro, incluyente, directo, sencillo, amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos, que invite a conocer más de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

7

Revise que los mensajes escritos no presenten errores ortográficos, ni de gramática, no se debe escribir en mayúsculas, (equivale a gritar) se puede utilizar las comillas y los asteriscos para *enfaticar*.

8

El funcionario encargado de la gestión deberá identificar, analizar e interpretar, para dar respuesta de manera precisa, idónea, clara, congruente, completa a los comentarios, etiquetas y mensajes directos de usuarios de las redes sociales, revisando diariamente para dar el trámite correspondiente.



9

El contenido publicado en redes sociales (fotografías, gráfico, texto, video o cualquier otra forma) debe ser dinámico, animado, de fácil comprensión, didáctico, atractivo y que correspondan a la línea gráfica de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

10

Los derechos de autor de las publicaciones en redes sociales pertenecen a la entidad o deberán contar con la autorización para su uso.

11

El contenido publicado tendrá como referencia el enlace de la Página Web de la entidad de la Superintendencia.

12

No se debe realizar acciones de bloqueo a usuarios, dado que se impide el acceso a la información de la ciudadanía.

13

La respuesta a un comentario irrespetuoso no podrá ser de forma grosera, conflictiva o que genere una agresión y se dará conforme con los guiones de respuesta establecidos por la Superintendencia.

14

Se debe tener especial cuidado en no saturar las redes sociales con mensajes publicitarios de la Superintendencia. Esto genera una reacción de rechazo por parte de los ciudadanos, frente a la cuenta en la red social.

15

Está prohibido revelar información privada y confidencial de los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.

16

No se deben realizar publicaciones mentirosas, engañosas, difamatorias o ilegales.

17

Abstenerse de usar mecanismos automatizados y ficticios con el fin de crecer o generar audiencias.

18

El administrador o Community Manager no debe participar desde las cuentas oficiales de la Superintendencia, en debates, foros o cualquier tema que genere polémica.

19

Se debe tener articulación con la oficina de comunicaciones de la Superintendencia, para conocer la posición de la entidad sobre los temas que estén siendo difundidos por los medios de comunicación.



SuperSubsidio



**RETROALIMENTACIÓN FINAL
CON EL/LA CIUDADANO(A)**



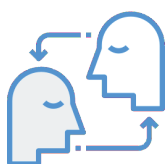


RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL/LA CIUDADANO(A)

Al finalizar la interacción con el/la ciudadano(a) a través de los canales de atención que dispone la Superintendencia del Subsidio Familiar, se debe evaluar la satisfacción del trámite y/o servicio brindado, en términos de oportunidad, efectividad y calidez.

Esta retroalimentación final permite identificar las fortalezas y debilidades que presenta las interacciones, a través de los diferentes canales, para corregir y potencializar las acciones en cuanto al relacionamiento con los grupos de valor, de interés y la ciudadanía, esta retroalimentación, permite un mejoramiento continuo para brindar un servicio de calidad.

La medición de satisfacción del ciudadano debe apuntar a conocer si el servicio y/o trámite fue prestado con oportunidad, efectividad y calidez. Para llevar a cabo la retroalimentación de las interacciones realizadas de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:



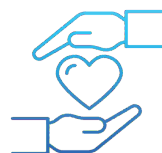
- **Que el lenguaje usado haya sido claro, incluyente, directo y sencillo.**



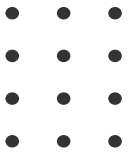
- **La oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.**



- **La calidad de la respuesta, dentro de los términos de ley, coherencia e idoneidad.**



- **La amabilidad y trato recibido.**



CONCEPTOS FUNDAMENTALES

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.

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.

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.

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.

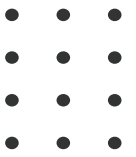
Ciudadano(a): Es la condición que tienen las personas como habitantes de un país, obteniendo una serie de derechos civiles, políticos y sociales junto con unas obligaciones reconocidos por la Constitución.

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 afiliados.

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.

Grupo de Interés: Son personas y organizaciones que indirectamente son afectados e involucradas en las actividades que desarrolla la SSF.

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.



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.

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

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.

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

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

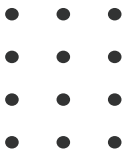
Sugerencia (S): Manifestación de una idea o propuesta de un ciudadano(a) afiliado o no a una Caja de Compensación Familiar para mejorar el servicio ya sea de la Superintendencia del Subsidio Familiar o de una Caja de Compensación Familiar.

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.

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 fin de mejorar la relación con los mismos.

Radicación: Es el procedimiento en el cual se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o enviadas, dejando constancia de fecha, hora de recibo y envió.

Plataforma: Aplicativo establecido para realizar la gestión diaria de acuerdo con las funciones de la SSF



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 fin de que se emita una respuesta.

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

Género: La Oms define el género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.

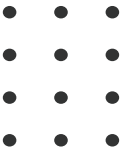
Sexo: En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como macho o hembra al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas, sin embargo, no todas las personas encajan en el binario hombre/mujer.

Intersexual: Se refiere a las situaciones en las que la anatomía sexual de la persona no se ajusta físicamente a los estándares culturalmente definidos para el cuerpo femenino o masculino. Por lo tanto, las personas intersex tienen características físicas que se consideran propias de hombre y mujer.

Identidad de Género: Alude a la percepción personal que un individuo tiene sobre sí mismo en cuanto a su género. La identidad de género puede coincidir con el sexo asignado a una persona o puede diferir de dicha clasificación.

Persona Cisgénero: Es aquella que se identifica con el sexo asignado al nacer y que a su vez se identifica con el género socioculturalmente asignado a este sexo. Es decir, una persona que acepta la correspondencia normativa entre su sexo y género.

Persona Trans: Se refiere a las personas cuyo sexo asignado al nacer no corresponde a la identidad de género que tradicionalmente se ha asignado a este. Las personas trans construyen su identidad de género independientemente de tratamientos médicos o intervenciones quirúrgicas.



Existen diferentes identidades dentro de la categoría transgénero, las cuales pueden ser asumidas por una persona con experiencias de vida trans. Dentro de estas identidades, se destacan las siguientes:

Transexual: Personas que se sienten y se conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto al que social y culturalmente le ha sido asignado a su sexo biológico. Optan por una intervención médica (hormonal, quirúrgica o ambas) para adecuar su apariencia física–biológica a su realidad psíquica, espiritual y social.

Transformista: Se refiere a las personas que representan al sexo opuesto de manera ocasional, para espectáculos.

Travesti: Se refiere a la persona que expresa una identidad de género, de manera permanente o transitoria, mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes o comportamientos propios del género opuesto a su sexo asignado al nacer. Esto puede implicar la modificación o no del cuerpo.

Orientación Sexual: No depende del sexo biológico ni la identidad de género. Hace referencia a la atracción emocional, afectiva y sexual que puede sentir una persona por otra de “un género diferente al suyo, de su mismo género, o de más de un género, así como su deseo de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas”.

Asexual: Se refiere a personas que no sienten atracción sexual por otras personas, aunque pueden tener relaciones afectivas, físicas y emocionales sin incluir el sexo.

Bisexual: Se refiere a personas que sienten atracción por personas del mismo género y de uno diferente al suyo.

Heterosexual: Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas de un género diferente al suyo.

Homosexual: Se denomina así a la atracción que tiene una persona por personas del mismo género (lesbiana: homosexualidad femenina / gay: homosexualidad masculina o femenina).

Pansexual: Se refiere a la atracción que tiene una persona por otras de su mismo género, de género diferente o con identidad de género diversa.

Prejuicio: Es el proceso de formación de un concepto o juicio sobre alguna persona, objeto o idea de manera anticipada.



Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas: Esta expresión hace referencia a los ejercicios de sexualidad y expresiones identitarias que no corresponden con el estándar cultural heterosexual asignado a las relaciones de hombres y mujeres. Por ejemplo, las identidades trans que desafían las normas tradicionales del género.

Estereotipos: Creencias o convicciones generalizadas sobre características, funciones o atributos específicos personales o roles que cumplen o deben cumplir los miembros de determinado grupo.

Violencia de Género: Es un tipo de violencia física, psicológica, sexual e institucional, ejercida contra cualquier persona o grupo de personas sobre la base de su orientación sexual, identidad de género, sexo o género que impacta de manera negativa en su identidad y bienestar social, físico, psicológico o económico.

Violencia Física: Es aquella acción generada de manera voluntaria y que por lo mismo ocasiona daños no accidentales, utilizando la fuerza física o material (es decir, sirviéndose de objetos) y que tiene como fin fundamental generar un impacto directo en el cuerpo y consecuencias físicas tanto externas como internas.

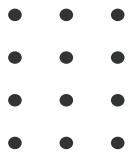
Violencia Verbal: El simple hecho de pronunciar frases que tienen como objetivo socavar la dignidad y la autoestima de la otra persona mediante insultos o humillación.

Violencia Psicológica: Es una forma de agresión que no tiene contacto físico, como ignorar, descuidar intencionalmente, aislar a la persona y puede darse con una conducta activa o pasiva dejando secuelas en la persona agredida.

Atención Incluyente: Trato digno y respetuoso que debe brindarse en la prestación de un servicio público o privado a todas las personas, sin prejuicios por motivo de sexo, raza, etnia, identidad de género, orientación sexual, discapacidad.

Discriminación: Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o condición de discapacidad de las personas, entre otras, que tenga como efecto anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en cualquiera de las esferas de la vida en sociedad.

Perspectiva de Género: Se refiere al análisis de las dinámicas que existen en la sociedad frente a los roles que se desempeñan y que han sido asignados tanto a hombres como mujeres. Y cómo estos influyen en el acceso de hombres y mujeres a bienes, servicios, derechos e incluso a la justicia.



Omnicanal: Es un modelo de comunicación utilizado por la Superintendencia del Subsidio Familiar para mejorar la experiencia de sus grupos de valor, de interés o la ciudadanía, permitiéndoles estar en contacto constante con la entidad a través de los múltiples canales de atención.

MARCO NORMATIVO

Las normas base del presente protocolo de Atención del ciudadano a tener en cuenta en el desarrollo de una excelente y merecida atención de las necesidades de información elevadas ante la Superintendencia del Subsidio Familiar por sus diferentes canales son:

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad”.

Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadano(a)s ejercer vigilancia sobre la gestión pública”.

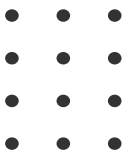
Ley 872 del 30 de diciembre de 2003, “Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Reglamentada por el Decreto 4110 de 2004 y el Decreto 4295 de 2007.

Ley 962 del 8 de julio de 2005, “Por la cual se dicta disposiciones sobre la 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 1474 de junio 12 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”.

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 2052 del 2020, "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"

Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 "Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública otorgándoles funciones a las dependencias competentes y se crean los Centros de Información de los Ciudadano(a)s"; reglamenta la Ley 190 de 1995.

Decreto 1151 de abril 14 de 2008, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia".

Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano(a)".

Decreto 019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Directiva Presidencial No.10 del 20 de agosto de 2002 "Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario".

Sentencia C-458/15 "Expresiones Referidas A Personas Con Discapacidad-Lenguaje Puede Tener Implicaciones Inconstitucionales Por Ser Entendido Y Utilizado Con Fines Discriminatorios/Expresiones Referidas A Personas Con Discapacidad-Uso Como Parte Del Lenguaje Técnico Jurídico Pretende Definir Situación Legal Y No Hacer Descalificación Subjetiva De Ciertos Individuos".

Sentencia T-230/2020 "Si una entidad del Estado decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto".



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Edificio World Business Port
Carrera 69 # 25B - 44 Piso 3, 4 y 7
Teléfonos: (601) 3487777 - PBX (601) 3487800
Página Web: WWW.SSF.GOV.CO
Correo electrónico: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C
2022