



Supersubsidio

Protocolo de Atención a la Ciudadanía

de la Superintendencia
del *Subsidio Familiar*

SuperSubsidio

Dirección: Carrera 69 No. 25B - 44. Pisos 3, 4 y 7

Edificio World Business Port

Conmutador: (+57) (601) 348 78 00

Línea Gratuita: (+57) 018000 910 110

Correo institucional: ssf@ssf.gov.co



Contenido

<i>Contenido.....</i>	<i>2</i>
<i>INTRODUCCIÓN.....</i>	<i>4</i>
<i>ALCANCE.....</i>	<i>5</i>
<i>ABREVIATURAS.....</i>	<i>6</i>
<i>NORMATIVIDAD.....</i>	<i>7</i>
<i>PROMESA DE VALOR.....</i>	<i>12</i>
<i>ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y EL TRATO DIGNO.....</i>	<i>13</i>
<i>MANDAMIENTOS DEL SERVICIO.....</i>	<i>14</i>
<i>CICLO DEL BUEN SERVICIO.....</i>	<i>14</i>
<i>CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN.....</i>	<i>15</i>
<i>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</i>	<i>17</i>
<i>LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....</i>	<i>18</i>
<i>CIUDADANOS ALTERADOS.....</i>	<i>19</i>
<i>ATENCIÓN PRESENCIAL.....</i>	<i>22</i>
<i>ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS.....</i>	<i>24</i>
<i>ATENCIÓN ESCRITA.....</i>	<i>25</i>
<i>ATENCIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS.....</i>	<i>26</i>
<i>ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</i>	<i>27</i>
<i>ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES.....</i>	<i>28</i>
<i>CHATBOT LUPITA.....</i>	<i>29</i>
<i>ATENCIÓN POR REDES SOCIALES.....</i>	<i>29</i>
<i>APLICACIÓN DE ENFOQUES.....</i>	<i>31</i>
<i>ENFOQUE DIFERENCIAL.....</i>	<i>31</i>
<i>ENFOQUE DE DERECHOS.....</i>	<i>31</i>
<i>ATENCIÓN PREFERENCIAL.....</i>	<i>32</i>



DISCAPACIDAD VISUAL.....	34
DISCAPACIDAD AUDITIVA.....	35
DISCAPACIDAD FÍSICA.....	36
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	37
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL.....	38
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE.....	38
SORDOCEGUERA.....	39
PERSONAS DE TALLA BAJA.....	39
MUJERES EMBARAZADAS Y LACTANTES.....	39
PERSONA ADULTO MAYOR	40
GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS	40
POBLACIÓN LGBTIQ+	41
NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	42
GÉNERO.....	42
CAMPESINO (A)	43
VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO	43
<i>RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL/LA CIUDADANO(A)</i>	44
<i>DEFINICIONES</i>	45
<i>CONTROL Y SEGUIMIENTO</i>	51



INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar presenta los protocolos de atención al ciudadano(a), con el fin de que los (las) funcionarios(as) y/o contratistas 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 y de interés.

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 y (las) funcionarios(as) y/o contratistas de la Superintendencia y los grupos de valor y de interés sean cada vez más incluyentes, oportunos, eficaces, equitativos 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 para la atención y el relacionamiento con los grupos de valor y de interés, 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/la 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 quehacer de la Superintendencia del Subsidio Familiar, hasta cuando se dé respuesta definitiva, dentro del término legalmente establecido.





ABREVIATURAS

CCF: Caja de Compensación Familiar

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

(F): Felicitación

LGBTIQ+: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans, Intersex, Queer y otras diversidades de género y sexualidad

OMS: Organización Mundial de la Salud

OPU: Oficina de Protección al Usuario

PCD: Persona con discapacidad

(P): Petición

(Q): Queja

(R): Reclamo

(S): Sugerencia

SSF: Superintendencia del Subsidio Familia





NORMATIVIDAD

NORMATIVIDAD INTERNACIONAL

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones unidas, 2006.	Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente
--	---

NORMATIVIDAD NACIONAL

COSNTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

NORMA	EPIGRAFE
Constitución política de Colombia	Artículos 1,2,6,13,20,23,40,45,74,79,87,88,95 y 270.
LEYES	
Ley 21 de 1991	Por medio de la cual se aprueba el Convenio 169 de la OIT y establece los derechos humanos y libertades fundamentales de los pueblos indígenas, prohibiendo la discriminación y garantizando su participación y cultura
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995	Artículo 58: Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.
Ley 324 de 1996	Por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda.
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.



Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
Ley 982 de 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
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 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley 1251 de 2008	Ley 1251 de 2008, "Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores"
Ley 1346 de 2009	Por la cual se ratifica la Convención de Derechos de las personas con discapacidad por Colombia.
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 actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1581 de 2012	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	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	Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles".



Ley 2080 de 2021	Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
Ley 2052 de 2020	Por 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.
DECRETOS	
NORMA	EPÍGRAFE
Decreto ley 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Modificado por el Decreto 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 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
Decreto 1382 de 2000	Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 270 de 2017	Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
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 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
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.
RESOLUCIONES	
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, Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, el 24 de agosto de 2020.
Resolución 1197 de 2024	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificación de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1329 de 2022.
Resolución 373 de 2024	Por la cual se adopta el "Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD" y se derogan las Resoluciones 1707 de 2018, 318 de 2021 y 297 de 2022, las Circulares 018 y 024 de 2023 mediante las cuales se reglamentó el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, presentadas ante la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente
CONPES	
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al ciudadano.
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
Conpes 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
Conpes 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Conpes 4147 de 2025	Política Nacional para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+
NORMA TÉCNICA COLOMBIANA -NTC	
4141 de 1997	Accesibilidad de las personas al medio físico, símbolo de la sordera o hipoacusia y dificultad de comunicación.
4142 de 1997	Accesibilidad de las personas al medio físico, símbolo de la Ceguera y Baja Visión



4139 de 1997	Accesibilidad al Medio Físico, símbolo Gráfico
6047 de 2013	Accesibilidad al medio físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

SENTENCIAS

Sentencia C-174/2004	Derecho de igualdad de los discapacitados
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”.



PROMESA DE VALOR

La Superintendencia del Subsidio Familiar se compromete a garantizar el efectivo y oportuno ejercicio de los derechos de los grupos de valor, de interés y la ciudadanía frente a las cajas de compensación familiar con el seguimiento y monitoreo a la atención de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados a través de los diferentes canales de atención, así como desarrollando e implementando un modelo de seguimiento y control que garantice la transparencia, el acceso a la información, la inclusión y las mediciones permanentes de la satisfacción de los subsidios y servicios ofrecidos por las cajas de compensación familiar, posicionando la Superintendencia como Ente de Inspección, Vigilancia y Control





ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y EL TRATO DIGNO¹

Con el propósito de tener un relacionamiento de calidad con los grupos de valor y de interés, los(las) funcionarios(as) 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 y de interés, dándoles la importancia que se merecen, entregando información verídica, actualizada y transparente.
- **Amable:** La atención suministrada a los grupos de valor y de interés, deberá ser gentil, cortés, agradable, sincera y servicial.
- **Digno:** Hace referencia al respeto a la persona y a su integridad, a valorarlas en igualdad a todas.
- **Efectivo:** Refiere a brindar una atención ágil y coherente con el objeto de la solicitud.
- **Oportuno:** La atención a los grupos de valor y de interés, 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 y de interés, debe ser sin distinción, sin discriminación, reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- **Responsable:** El/la funcionario(a) y/o contratista 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 y de interés, con los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

¹ Ley 1437 de 2011, art 7, numeral 5 “Por la cual se establece la carta de Trato Digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos [...] y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.



MANDAMIENTOS DEL SERVICIO²

Frente a la prestación del servicio, se identifican aspectos generales que son aplicables para todos los canales de atención:

- **EVITE COMPROMETERSE DE MÁS.** Acepte los compromisos que pueda atender y brindar solución. Considere cuidadosamente cada oportunidad y el tiempo que le requerirá.
- **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).
- **DÉ SEGUIMIENTO A LOS DETALLES.** Haga su mejor esfuerzo en cada una de las atenciones y revise cuidadosamente los detalles.
- **CUMPLA SU PALABRA.** Asuma la responsabilidad de 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:

- **APERTURA:** El/la funcionario(a) y/o contratista debe saludar cordialmente transmitiendo al ciudadano(a) respeto, confianza, reconociendo su derecho de ser escuchado y atendiendo sus necesidades.
- **ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN:** El/la funcionario(a) y/o contratista analiza e identifica las necesidades del ciudadano(a), logrando una percepción plena de la solicitud o petición.
- **ORIENTACIÓN:** Se debe transmitir el conocimiento en un lenguaje sencillo y claro, con el ánimo de orientar y/o solucionar las peticiones, que permitan satisfacer las necesidades del ciudadano.
- **SOLUCIÓN Y CIERRE:** El/la funcionario(a) y/o contratista garantiza estándares de excelencia en la finalización del servicio, de manera que la solicitud y/o trámite requerido por la ciudadanía de respuesta a sus necesidades y expectativas.

² Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"



CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar tiene a disposición de los grupos de valor y de interés, los siguientes canales y horarios, para solicitar un trámite, servicio, información, orientación o asistencia, relacionada con el subsidio familiar o el quehacer de la Entidad garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los(las) ciudadanos(as) sin importar el canal a través del cual se presente.

Atención Presencial

(Oficina de Atención al Usuario):

Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Carrera 69 No. 25 B - 44 Piso 3
Edificio World Business Port, Bogotá.



Radicación Física – Ventanilla Única:

Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Carrera 69 No. 25 B - 44 Piso 4.
Edificio World Business Port, Bogotá.



Buzón de Sugerencias:

Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Carrera 69 No. 25 B - 44 Piso 4.
Edificio World Business Port, Bogotá.



Atención Telefónica:

Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
Línea nacional 018000910110
Línea Bogotá 6013487777
Pbx: 6013487800



Chat Corporativo:

Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm,
A través de la página web www.ssf.gov.co
y Sábados de 8:00 am 12:00 am.





Chat Bot Lupita:

Servicio 24 horas
A través de la página web
www.ssf.gov.co



Agendamiento virtual

(videollamada con registro previo):
Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:00 pm



Página Web o sede electrónica –

Formulario PQRSF-
www.ssf.gov.co y el formulario
PQRSF de la sede electrónica



Correo Electrónico:

ssf@ssf.gov.co



Redes Sociales:

@supersubsidio en Facebook, X,
Tik Tok, Instagram y YouTube



PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Constitución Política de Colombia en el artículo 2, señala que el Estado debe garantizar la efectividad de los derechos y deberes de la ciudadanía; en lo que corresponde al tratamiento de datos personales, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la norma en cita; en ese sentido las entidades estatales en atención a sus funciones recolectan, almacenan, usan, circulan, suprimen datos personales de todas las personas, siendo responsables de su tratamiento y en consecuencia deben cumplir con todos los deberes constitucionales y legales

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*" el tratamiento de datos personales solo puede realizarse bajo principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Por lo anterior; la Superintendencia del Subsidio Familiar, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, así como las normas que reglamentan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia, a través de la política para el tratamiento de datos personales ha definido que todas sus actuaciones el respeto por la protección de datos personales, solicitando desde el ingreso del dato ya sea por medios físicos, electrónicos o telefónicos, autorización para el uso de la información que reciba en los términos definidos en la normatividad vigente, en el marco de la finalidad propia de su objeto misional y en relación con su gestión general.





LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Tenga un trato amable y cordial, es muy importante hacer sentir cómodo a la ciudadanía.
- El saludo es el momento de conexión con la ciudadanía, cuando lo haga, preséntese dando su nombre.
- Su presentación personal debe ser pulcra y adecuada.
- La expresión facial es relevante; sonría de manera natural y auténtica, acorde a la situación.
- Mire al interlocutor a los ojos, esto demuestra interés.
- Guarde coherencia entre el lenguaje gestual, corporal y verbal.
- Brinde un trato cortés, diríjase a el/la ciudadano(a) con expresiones formales, evite las frases de confianza como: *corazón, amor, bebé, señor, veci*. Diríjase a el/la ciudadano(a) como se ha identificado y desea ser tratado.
- 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 postura adoptada mientras se atiende a el/la 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.
- El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de el/la ciudadano(a); si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Si el/la ciudadano(a) debe esperar en sala: primero, explique el motivo por el cual debe esperar y segundo, agradezca a el/la ciudadano(a) por su espera.
- Mantenga el espacio de atención libre de alimentos o elementos que distraigan la comunicación.
- Acepte y tolere las diferencias y limitaciones. Recuerde que debe existir una consideración y actitud de acompañamiento hacia la ciudadanía.
- Acompañe a el/la ciudadano(a) de acuerdo con sus capacidades, brindando apoyo en lo que requiera.



- Mantenga la atención de manera constante, sea paciente y use la escucha activa. En caso de que la solicitud de el/la 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.
- Cuando se requiere la entrega de documentos, indique con claridad cuáles son.
- Cierre la atención con la pregunta: *¿Le podemos servir en algo más?*
- Despídase de el/la ciudadano(a) por su nombre y conforme se ha identificado con una sonrisa.
- En caso de haberse presentado alguna dificultad para responder, comuníquelo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Asegúrese de dar cumplimiento al ciclo de servicio, es decir la apertura, análisis y comprensión, orientación, solución y cierre





CIUDADANOS ALTERADOS

En el marco de la atención a el/la ciudadano(a), la Superintendencia del Subsidio Familiar reconoce que pueden presentarse situaciones en las que los usuarios lleguen a la Entidad con un alto nivel de inconformidad, enojo o frustración.

Dichos escenarios, que en muchas ocasiones se generan por desinformación, dificultades en los trámites o porque la respuesta recibida no corresponde a sus expectativas, requieren de un manejo cuidadoso, empático y profesional por parte del servidor público.

La atención a personas alteradas debe guiarse por principios de respeto, autocontrol y escucha activa. En este sentido, se recomienda:

- **Escucha sin interrupciones:** Permita que el/la ciudadano(a) exprese libremente sus inconformidades, evitando interrumpirlo o contradecirlo. Esto contribuye a que se sienta escuchado y reduce progresivamente la tensión.
- **Lenguaje corporal y tono adecuados:** Mantenga el contacto visual, evite gestos de molestia o posturas defensivas, y usar un tono de voz sereno y pausado que transmita calma y disposición al diálogo.
- **Evitar juicios o reproches:** Absténgase de calificar el estado de ánimo de el/la ciudadano(a) o pedirle directamente que se calme, ya que esto puede intensificar su molestia.
- **Separar la queja de la persona:** Comprenda que la inconformidad se dirige hacia la situación o el servicio, y no hacia el/la funcionario (a) o contratista de manera personal.



- **Expresar empatía y comprensión:** Utilice expresiones como “entiendo su molestia”, “comprendo su situación” o “lamento los inconvenientes”, que validen los sentimientos de el/la ciudadano(a) y abran el camino hacia una solución.
- **Escalamiento oportuno:** Cuando la situación se repita de manera recurrente o se evidencie que el malestar tiene una causa estructural, se deberá informar al jefe inmediato con el fin de buscar soluciones de fondo que fortalezcan la atención.
- **Autocontrol :** Conserve la calma en todo momento, es probable que el/la ciudadano (a) también se calme.

Tenga presente que, si identifica que la seguridad de el/la funcionaria, contratistas y ciudadanía se ve comprometida, deberá activar el protocolo de contingencia establecido por la empresa de seguridad contratado por la entidad, priorizando siempre la integridad física y emocional de las personas involucrada.





ATENCIÓN PRESENCIAL

Para atender la solicitud de un servicio, información, orientación o asistencia de los grupos de valor y de interés, 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/la guarda de seguridad/recepcionista 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.

Le remitirá a la Oficina de Protección al Usuario para que sea atendido(a) por el/la funcionario(a) y/o contratista encargado.

EL/LA FUNCIONARIO(A) Y/O CONTRATISTA TENDRÁ EN CUENTA

- Reciba con cordialidad al ciudadano(a). *"Buenos días, tardes, Sr(a) Bienvenido(a) a la Superintendencia del Subsidio Familiar, mi nombre es (nombre de el/la funcionario(a) y/o contratista), ¿en qué le puedo colaborar?"*.

NOTA: Si el/la ciudadano(a) es persona sorda usuaria de lengua de señas colombiana realice el saludo básico como se ilustra en la guía de atención para personas con discapacidad auditiva de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

- Registre los datos personales de el/la ciudadano(a) en la planilla de atención presencial.

NOTA: Si el/la ciudadano(a) es persona sorda usuaria del español escrito, permita que diligencie sus propios datos indicando en la guía de atención para personas con discapacidad auditiva las señas básicas que se necesiten para el registro. Si el/la ciudadano(a) cuenta con una aplicación de interpretación, permita la comunicación a través de un intérprete virtual. De lo contrario, solicite acompañamiento de un intérprete de Lengua de señas para la comunicación si la entidad lo dispone.

- Escuche con atención a el/la ciudadano(a), analice e identifique la consulta, verifique la documentación que va a presentar.
- Evite ausentarse del lugar a menos que sea necesario.
- Si va a realizar alguna validación o consulta en el computador, comuníquese a el/la ciudadano(a).
-



- Si requiere radicar una PQRSF registre la información brindada en el aplicativo y entregue el soporte de la radicación generada por el sistema.
- Finalizada la atención entregue al ciudadano(a) el formato de encuesta para evaluar la atención prestada.





ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS

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

NOTA: El/la funcionario(a) y/o contratista deberá tener elementos pedagógicos de apoyo que permitan dar a conocer los canales de atención, derechos y deberes que tienen los(las) trabajadores afiliados a las cajas de compensación familiar, así como los trámites y servicios que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar.

- Salude con cordialidad a el/la ciudadano(a). *Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre del funcionario(a) y/o contratista) ¿y en qué le puedo colaborar?*

NOTA: Si el/la ciudadano(a) es persona sorda usuaria de lengua de señas colombiana realice el saludo básico como se ilustra en la guía de atención para personas con discapacidad auditiva de la Entidad.

- Registre los datos personales de el/la ciudadano(a) en la planilla de atención en ferias y/o eventos.

NOTA: Si el/la ciudadano(a) no cuenta con habilidades de lectoescritura, brinde apoyo y diligencie sus datos.

- Escuche con atención a el/la ciudadano(a), analice e identifique la consulta, verifique la documentación que éste va a presentar. (Si aplica).
- De acuerdo con la consulta brinde información general para resolverla.
- Se entregará el material pedagógico o de apoyo disponible.
- Finalizada la atención, en forma aleatoria, se le entregará el formato de encuesta para evaluar la atención prestada.
- Para la recepción de sugerencias, quejas y reclamos, sitúe en un lugar visible el código QR para que los ciudadanos puedan usarlo.

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 a el/la ciudadano(a) a los ojos, esto demuestra interés.
- Guarde coherencia entre el lenguaje gestual, corporal y verbal.
- Use un lenguaje claro y sencillo.
- El espacio utilizado dentro de la feria y/o evento nunca debe quedar solo, se deben programar turnos para descansos y estar atentos a los requerimientos de el/la ciudadano(a).



ATENCIÓN ESCRITA

Atender por escrito las diversas comunicaciones presentadas por los grupos de valor, de interés, 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.

- El/la funcionario(a) y/o contratista deberá identificar, analizar e interpretar, el trámite a realizar, de acuerdo con la competencia de la SSF.
- Haga uso de los procesos y procedimientos que se tienen aprobados para el trámite de atención escrita.
- En la comunicación escrita, use las proformas de la entidad con un lenguaje claro, incluyente, directo y sencillo de acuerdo con el formato establecido para cada comunicación.
- Responda de manera precisa, clara, congruente y completa a lo solicitado por el/la ciudadano(a).
- Revise que la comunicación no presente errores ortográficos, ni de gramática.
- Utilice para dar respuesta el tipo de letra verdana 11 y para la cita de textos courier new 11. En caso de ajuste para texto, puede hacer uso del tamaño de letra número 12.
- Use letras mayúsculas en nombres propios o donde especifique el instructivo de la entidad.
- Escriba con letras minúsculas y reserve las mayúsculas solo para nombres propios o siglas., se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
- Redacte la comunicación en una estructura de párrafos cortos y sepárelos con interlineado 1.0.
- Un texto preciso y bien estructurado ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- Si la solicitud es interpuesta por un(a) ciudadano(a) extranjero(a) o perteneciente a una comunidad indígena, en un idioma diferente al castellano se deberá brindar respuesta en la lengua de origen de el/la ciudadano(a).

Si se identifica que el/la ciudadano (a) es persona con discapacidad, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Si es persona con discapacidad intelectual y auditiva: haga uso de oraciones cortas, palabras resaltadas y espaciado e interlineado de 1.5.
- Si se recibe una solicitud en formato de video de un ciudadano(a) con discapacidad auditiva en lengua de señas, solicite a la entidad el servicio de traducción para comprender la solicitud, la respuesta se dará en dos formatos: escrito y video. En la respuesta escrita haga uso de oraciones cortas, palabras resaltadas y espaciado e interlineado de 1.5.
- Para la respuesta en formato video, solicite a la entidad el apoyo de un intérprete en lengua de señas, para la grabación que debe ser igual a la escrita.



Nota: El intérprete realizará la traducción completa, sin omitir ni agregar información, su protocolo de vestimenta será unicolor en contraste con su tipo de piel.

- Si el/la ciudadano(a) es persona con discapacidad visual: la respuesta deberá estar impresa en un tamaño de letra número 26.

Recomendaciones:

- Revise el uso de mayúsculas, puntuación, redacción y ortografía antes de emitir cualquier comunicación oficial.
- Antes de usar siglas, abreviaturas o tecnicismos, defínalas.
- Las marcas "X" y "@" como formas de lenguaje inclusivo no son admisibles según las normas de la lengua española siendo ajenas a la morfología del idioma castellano.
- El/la funcionario(a) y/o contratista puede recurrir a la omisión o a construcciones que eviten la marcación de género innecesaria con palabras neutras.

ATENCIÓN DE BUZÓN DE SUGERENCIAS

Para una correcta gestión y recepción de sugerencias dirigidas hacia la entidad por medio del buzón, se deberá tener en cuenta las siguientes acciones:

- El/la funcionario(a) designado deberá revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos en el buzón.
- Las llaves del buzón físico deben ser manejadas por el funcionario designado con estricta seguridad y confiabilidad.
- El/la funcionario(a) designado deberá revisar el buzón de sugerencias de manera periódica.
- El/la funcionario(a) designado deberá radicar las sugerencias dirigidas a la entidad para el trámite correspondiente.

NOTA: Si el/la ciudadano(a) es persona con discapacidad auditiva usuaria de lengua de señas colombiana y requiere presentar una sugerencia, se solicitará el apoyo de un intérprete de lengua de señas si se dispone en la entidad para la transcripción a español escrito.



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 y de interés para realizar trámites y servicios, solicitar la orientación con relación al subsidio familiar o radicar sus PQRSF.

- Verifique que conoce la operatividad del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o dejar una llamada en espera.
- Mantenga siempre los teléfonos de servicio activos y disponibles para atender a el/la ciudadano(a). Todas las llamadas son importantes y se deben contestar.
- Tenga a la mano el listado de las extensiones para transferir las llamadas.
- Atienda antes de 60 segundos, máximo a los cinco (5) timbres del llamado, con los guiones de bienvenida establecidos por la Oficina de Protección al Usuario o indique: *Buenos días/tardes, el nombre de la dependencia, y ¿en qué le puedo colaborar?*
- Coloque el micrófono a una distancia prudente de la boca para garantizar un buen retorno de audio.
- Escuche con atención a el/la ciudadano(a), identifique y analice el motivo de la consulta, así esta no sea de su competencia.
- Si es posible, identifique si el/la ciudadano(a) es persona con discapacidad y regístrelo; hable más pausado y su lenguaje debe ser claro y sin tecnicismos.
- Solicite autorización para hacer el registro de la llamada o tomar los datos de el/la ciudadano (a).
- De ser necesario ausentarse de la llamada solicite tiempo de espera y agradezca al retomar la llamada de acuerdo con los protocolos.
- Use la tecla "mute" o cierre el micrófono en caso de tener en espera a el/la ciudadano(a).
- Brinde información clara y concreta, verifique con el/la ciudadano(a) si recibió respuesta de lo solicitado de acuerdo con el protocolo.
- En caso de no tener claridad de la solicitud de el/la ciudadano(a) indague cuál es en concreto su requerimiento.
- Resuelva la solicitud de el/la ciudadano(a) registrándola en el formato destinado para tal fin, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al el/la ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Pronuncie claramente las palabras sin omitir ninguna letra, respire tranquilamente.
- La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- Retire de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces y chicles.
- Garantice una comunicación fluida evitando cualquier distracción durante la llamada.
- Si la solicitud de el/la ciudadano (a) no puede ser resuelta de forma inmediata, explique la razón e informe el tiempo en que recibirá respuesta y el medio por el cual se dará.
- Despídase amablemente de acuerdo al guion o mencione nuevamente su nombre y en donde estuvo comunicado de acuerdo con el protocolo.



Recomendaciones:

- Aun cuando no hay contacto cara a cara con el grupo de valor o de interés, el tono de la voz puede indicar el estado de ánimo, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir, trate de mantenerlo de forma uniforme y articule muy bien las palabras. 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.

ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES

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

- Identifique, analice e interprete, la solicitud de el/la ciudadano(a), de acuerdo con la competencia de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Utilice un lenguaje claro, directo y sencillo, con párrafos cortos y líneas de menos de 80 caracteres.
- Hable con el/la ciudadano(a) de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.
- Revise la información y normatividad vigente publicada en la página web de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- 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.
- No dé información personal ni de funcionarios(as) y/o contratistas de la entidad.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar a el/la ciudadano(a) al momento de navegar dentro del portal o radicar PQRSF vía internet.
- 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.
- Si identifica que el/la ciudadano(a) cuenta con una discapacidad remita la opción de un agendamiento virtual a través de videollamada.

Recomendaciones:

- Revise el uso de mayúsculas, puntuación, redacción y ortografía antes de emitir cualquier comunicación.
- 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 y de interés, que permite la interacción de forma fácil y rápida respondiendo asertivamente a las preguntas que tenga sobre el Subsidio Familiar.

AGENDAMIENTO DE CITA VIRTUAL

Brindar orientación a los(las) ciudadanos(as) a través de canales digitales mediante sistemas de videoconferencia, con el propósito de proporcionar información de los trámites y servicios que ofrece la Superintendencia del Subsidio Familiar, así como interponer PQRSF respecto de los subsidios y servicios que otorgan las Cajas de Compensación Familiar.

ATENCIÓN POR REDES SOCIALES

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

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, clara, eficiente, incluyente, amable y de calidad.

- Las cuentas oficiales en redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar son canales digitales para la atención al ciudadano 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.
- Cuando el/la ciudadano(a) desee presentar una PQRSF, el/la funcionario(a) y/o contratista deberá indicar el procedimiento para que ésta sea remitida por mensaje interno, o si es el caso, a través de los otros canales de atención establecidos.
- Las redes sociales de la Superintendencia del Subsidio Familiar deben ser accesibles y utilizadas para la difusión de mensajes relacionados netamente con asuntos gubernamentales y avances de sus temáticas particulares de carácter institucional.
- 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.
- Las redes sociales son espacios de interacción con los(las) ciudadanos(as) 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.



- 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(las) ciudadanos(as), que invite a conocer más de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Revise que los mensajes escritos no presenten errores ortográficos, ni de gramática, escriba con letras minúsculas y reserve las mayúsculas solo para nombres propios o siglas, se puede utilizar las comillas y los asteriscos para enfatizar.
- Revise que los mensajes escritos hagan uso del lenguaje claro y de la terminología correcta para referirse a las personas con discapacidad.
- El/la funcionario(a) y/o contratista 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, revisándolas diariamente para dar el trámite correspondiente.
- El contenido publicado en redes sociales (fotografías, capsulas ciudadanas, gráficos, 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.
- Los derechos de autor de las publicaciones en redes sociales pertenecen a la entidad y deberán contar con la autorización para su uso.
- Mantenga las cuentas abiertas y accesibles para todos los(las) ciudadanos(as).
- Se debe tener especial cuidado en no saturar las redes sociales con información de la Superintendencia. Esto genera una reacción de rechazo por parte de los(as) ciudadanos(as), frente a la cuenta en la red social.
- Está prohibido revelar información privada y confidencial de los(as) funcionarios(as) y/o contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.
- Genere publicaciones con información veraz, clara y confiable.
- Promueva la interacción auténtica, evitando mecanismos automatizados o ficticios con el fin de generar mayor visibilidad del contenido o generar audiencias.
- Mantenga las cuentas oficiales enfocadas en comunicación institucional, sin participar en debates o polémicas.
- 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.
- En la comunicación de difusión masiva se debe verificar que no se esté transmitiendo ningún mensaje que se relacione con la discriminación por razón de sexo u orientación sexual.



APLICACIÓN DE ENFOQUES

ENFOQUE DIFERENCIAL

A partir del enfoque diferencial se identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos.

Se dirige al reconocimiento de derechos y eliminación de barreras, obstáculos, discriminación, prejuicios e imaginarios que impiden el acceso, garantía y capacidad para hacer un ejercicio de los derechos y libertades en igualdad de condiciones y oportunidades.

Este enfoque es la respuesta a un principio de justicia y equidad frente a diferencias que deben ser examinadas. Reconoce la existencia de grupos poblacionales que, por sus condiciones y características como su ciclo vital, o su condición de vulnerabilidad por discapacidad y requieren un abordaje ajustado a sus necesidades y particularidades, para disminuir situaciones de inequidad que dificultan el goce efectivo de sus derechos fundamentales, buscando lograr la equidad en el derecho a la diferencia.

En este sentido el papel del Estado y de manera particular de la Superintendencia del Subsidio Familiar es analizar y organizar acciones de respuesta específicas, reconociendo los conocimientos y capacidades de las diversas poblaciones, garantizando la igualdad en la garantía de sus derechos, la no discriminación en el acceso y defensa y la equidad en las respuestas diferenciadas. Esta mirada debe generar una acción transformadora de las relaciones de poder, de las condiciones de discriminación y subordinación, así como de las estructuras simbólicas, los imaginarios sociales, las representaciones, las políticas y las prácticas culturales y sociales, que hacen permanecer las desigualdades históricas emergentes en poblaciones y personas.

ENFOQUE DE DERECHOS

Busca materializar los propósitos y los objetivos del Estado Social de derecho y la democracia, a partir de asumir responsabilidades que le compete a los Estados en términos de lograr el mejoramiento de la calidad de vida de todas las personas a través del respeto, protección y realización de los derechos de éstas en su calidad de sujeto de derechos.

El enfoque de derechos orienta la construcción de acciones y decisiones de política, bajo los principios de universalidad, interdependencia, e indivisibilidad y encuentra su fundamento en la dignidad humana que concibe los derechos de manera integral, es decir que propende por una concepción de derechos universales, interdependientes e indivisibles, superando la visión de categorías de derechos que jerarquiza la comprensión de los derechos humanos.



En ese sentido; es importante mencionar que la Superintendencia del Subsidio Familiar ha diseñado e implementado estrategias para el trato digno y diferenciado teniendo en cuenta buenas prácticas del servicio público, para garantizar transparencia en la información pública, racionalización de trámites y un servicio al ciudadano(a) accesible a través de ajustes razonables que contribuyen en una atención oportuna y con calidad, una comunicación asertiva y lenguaje claro³ que beneficie a todos los(las) ciudadanos(as) sin importar sus características económicas, sociales, políticas, discapacidad, género, grupos étnicos minoritarios, población LGBTIQ+ y campesinos.

ATENCIÓN PREFERENCIAL⁴

La Superintendencia del Subsidio Familiar brinda una atención preferencial a la ciudadanía con discapacidad, mujeres en estado de embarazo, niños, niñas y adolescentes, adulto mayor, grupos étnicos minoritarios, con el fin de brindar un trato incluyente y un servicio con calidad.

- 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, movilidad y visión de la persona con discapacidad y adulto mayor. Se debe preguntar al ciudadano si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.
- Cuando la persona con discapacidad o adulto mayor lleva un acompañante, preguntar si desea hacer la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD⁵

Todas las personas tienen los mismos derechos conforme a lo establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. No obstante, se han determinado amparos especiales para la población con discapacidad con el fin de garantizar los ajustes razonables y acciones de inclusión social para que puedan disfrutar de una vida plena y digna.

En Colombia, la Ley 1346 de 2009, ratificó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad – PCD-, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de las personas con discapacidad.

- El/la funcionario(a) identificará la discapacidad de cada ciudadano, evitando actitudes de sobreprotección, comentarios imprudentes o de tipo paternalista que han considerar a las personas como niños, empleando un trato cordial.

³ Acuerdo 381/2009, Bogotá D.C., “Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente”.

⁴ Decreto 019 del 10 de enero de 2012, “Establece disposiciones para la atención de personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres gestantes, priorizando su atención.

⁵ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo. Naciones Unidas, 2006 “Promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente



- 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 nombrarla⁶.

A continuación, se relacionan las expresiones correctas e incorrectas, que deberá tener en cuenta al momento de brindar atención y dirigirse a una persona con discapacidad, con el propósito de generar acciones afirmativas e inclusivas.

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
Ciego(a)	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
Sordo(a)	Persona sorda
Sordomudo (a)	Persona con discapacidad auditiva
Mudo(a)	Persona que no habla en lengua oral
Hipoacúsico(a)	Con limitación auditiva Persona Hipoacúsica. Persona con baja audición.
Inválido(a) /Minusválido (a)	Persona con discapacidad física
Tullido (a)	
Lisiado (a)	
Paralítico (a)	
Confinado(a) a una silla de ruedas	Persona usuaria de 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
Neurótico(a)	Persona con neurosis
Esquizofrénico (a)	Persona con esquizofrenia
Epiléptico (a)	Persona con epilepsia

⁶ 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-Usado Como Parte Del Lenguaje Técnico Jurídico Pretende Definir Situación Legal Y No Hacer Descalificación Subjetiva De Ciertos Individuos”.



Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene...
Aquejado por...	Persona en situación de...
Padece...	Persona que tiene...
Sufre de ...	

DISCAPACIDAD VISUAL⁷

Aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión; es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos.

- Salude con tono de voz fuerte y cálido a el/la 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.
- A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención.
- Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas de forma verbal más que gestual.
- Utilice expresiones claras y precisas que permitan dar indicaciones concretas. Prefiera términos exactos con referencias específicas a la posición en relación con la persona a quien se dirige. Evite 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, etc.
- Si la persona tiene perro guía, permanezca atento al perro sin distraerlo, separarlo o alimentarlo.
- Si trae acompañante, diríjase siempre a la persona con discapacidad.
- Si el/la funcionario(a) y/o contratista lee un documento, debe hacerlo despacio y vocalizando.
- Si debe trasladarse con el/la ciudadano(a), oriente a la persona con claridad, acompañándola sin jalar su vestuario o brazo. utilizando expresiones como: "a su izquierda", "a su derecha está" y otras similares.
- Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros).

⁷ Resolución 1197 de 2024 "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificado de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1239 de 2022"



- Informe sobre los documentos que está haciendo entrega. Se sugiere utilizar expresiones como:
Al frente suyo se encuentra el formato, hago entrega de la documentación, con el fin que la persona ciega o con baja visión esté debidamente enterada.
- Para indicar a una persona ciega dónde debe firmar, puede tomarle la mano y situar el dedo índice de su mano donde ha de firmar ubicándolo en la guía para firma.
- Acepte con respeto si la persona prefiere realizar la acción de manera autónoma. Puede ocurrir que posea un potencial visual que le permita realizar la acción que deseaba sin auxiliario o bien considerar que no necesita ayuda en ese momento.

DISCAPACIDAD AUDITIVA⁸

Aquellas personas que presentan en forma permanente, deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por lo tanto, para la comunicación oral, incluyendo en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia.

Las personas con discapacidad auditiva se comunican mediante la lengua de señas. Esta lengua se basa en movimientos y expresiones de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo; por eso, es viso gestual y corporal; por lo tanto, se requiere de un intérprete de señas para relacionarse con ellos si así lo dispone la entidad.

- Use un tono de voz natural y claro.
- 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, mantenga el rostro visible y despejado para facilitar la lectura labial.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio, hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- 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.
- Mantenga la coherencia en la conversación e indique previamente si va a cambiar de tema.
- Si la información no es clara a el/la ciudadano(a), el/la funcionario(a) y/o contratista podrá transmitir el mensaje de forma escrita si la persona sorda es usuaria del español escrito.

⁸ Resolución 1197 de 2024 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificado de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1239 de 2022”



- Asegúrese si la persona es usuaria de lengua de señas colombiana para hacer uso del servicio de interpretación en lengua de señas si se cuenta con el profesional en la entidad.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no al intérprete.
- Mantenga contacto visual, de frente, dentro de su campo de visión, 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.
- Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decirle, solicítele que lo repita o si es posible que lo escriba. Asegúrese de comprender lo que la persona comunica, pidiéndole repetir o escribir si es necesario, es importante establecer una comunicación efectiva.
- Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que no todas saben leer y/o escribir.

DISCAPACIDAD FÍSICA⁹

En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras.

- Mantenga una actitud de servicio para cubrir las actividades que el/la ciudadano(a) no pueda realizar por sí mismo.
- Permita el acceso a sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de los/las ciudadanos(as) que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar el recorrido de el/la ciudadano(a).
- Si se acompaña a el/la ciudadano (a) con discapacidad al lugar a dónde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de este.
- Brinde ayuda a el/la ciudadano(a) cuando le solicite transportar objetos, papeles, maletín, carteras, entre otros.

⁹ Resolución 1197 de 2024 "Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificado de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1239 de 2022"



- Brinde apoyo en el traslado de la persona usuaria de silla de ruedas únicamente cuando esta lo solicite.
- Si el/la ciudadano(a) es usuario de 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.
- Mantenga la silla de ruedas disponible y nunca la use como apoyo personal.
- Si mantiene una conversación con una persona usuaria de silla de ruedas, se situará a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.
- 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.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL¹⁰

Aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia.

- Realice el saludo de manera habitual.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual con mensajes concretos y cortos.
- Realice preguntas cortas en lenguaje claro y sencillo. Evite tecnicismos.
- Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor claridad.
- Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual al dar explicaciones y escucharlo.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
- Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados.
- Consigne por escrito si el/la ciudadano(a) debe presentar algún documento adicional.

¹⁰ Resolución 1197 de 2024 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificado de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1239 de 2022”



DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL¹¹

Aquellas personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad.

- Realice el saludo de manera habitual.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Utilice un tono de voz suave y un lenguaje corporal relajado para transmitir tranquilidad y seguridad.
- Fomente un ambiente donde la persona se sienta cómoda para expresarse.
- Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.
-

DISCAPACIDAD MÚLTIPLE¹²

Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

- Realice el saludo de manera habitual.
- Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.
- Mantenga una actitud de servicio para cubrir las actividades que el ciudadano no pueda realizar por sí mismo.
- Busque no obstaculizar el recorrido del ciudadano.
- Si se acompaña al ciudadano con discapacidad al lugar donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de este.
- Brinde ayuda al ciudadano cuando le solicite transportar objetos, papeles, maletín, carteras, entre otros.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas puedan dejarlas siempre al alcance de la mano.

¹¹ Resolución 1197 de 2024 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificado de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1239 de 2022”

¹² Resolución 1197 de 2024 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el procedimiento de certificado de discapacidad y el registro de localización y caracterización de personas con discapacidad y se deroga la resolución 1239 de 2022”



SORDOCEGUERA¹³

Es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales.

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase a el/la ciudadano(a) directamente. El acompañante solo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente el hombro o el brazo.
- Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona está haciendo uso de un audífono, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Atienda a las indicaciones de el/la ciudadano (a), dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

PERSONAS DE TALLA BAJA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera como personas de talla baja a aquellas que con más de 25 años no alcanzan 1,30 m de estatura, siendo consideradas parte de la población con discapacidad física.

- Su interlocutor debe quedar ubicado a una altura adecuada para hablar en el punto de atención accesible (sin agacharse).
- Trate a el/la ciudadano (a) según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Escúchelas y responda sus inquietudes.

MUJERES EMBARAZADAS Y LACTANTES

Debe dárseles atención prioritaria en respuesta a su estado, que puede generar cansancio, dolor en las piernas y otros malestares.

- Acérquese a la ciudadana y saludé amablemente.
- Ofrezca ayuda respetuosamente y permítale decidir si desea recibirla.
- Evite el uso de diminutivos o expresiones maternalistas.
- En caso de presentar movilidad reducida o parcial, primero pregúntele si desea ayuda para trasladarse (ingresar o retirarse del espacio), a no ser que ella lo diga.

¹³ Ley 982 de 2005, "Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para la personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones"



PERSONA ADULTO MAYOR¹⁴

Son ciudadanos mayores de 60 años o más que como sujetos de derechos se les debe brindar la atención que requieren.

- Acérquese a el/la ciudadano(a) y salude amablemente
- Utilice un trato respetuoso. Evite el uso de diminutivos tales como: *abuelito(a)*, *mi viejito(a)*, *mamita y/o papito*, al igual que el uso de expresiones paternalistas.
- Diríjase a el/la ciudadano(a) como se ha identificado, anteponiendo la expresión señor, señora.
- Tenga un trato amable y cordial.
- Comuníquese asertivamente, respetando sus formas de expresión.
- Pregúntele a el/la ciudadano(a) si desea ayuda para movilizarse, a no ser que lo diga primero.
- Ofrezca su ayuda de manera amable, respetando siempre la decisión de el/la ciudadano(a).
- Acepte y tolere las diferencias y limitaciones.
- Reconozca las capacidades de el/la ciudadano(a) y acompañelo en lo que requiera dentro de sus posibilidades.
- Sea paciente, escuche activa y atentamente al ciudadano(a).
- En caso de que la conversación con el/la ciudadano(a) se extienda recuerde ser cortés, mostrar interés y hacer preguntas o intervenciones que le permitan aclarar y precisar el objetivo de la consulta.

GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

Aquellos ciudadanos(as) que se diferencian en el conjunto de la sociedad nacional por sus prácticas socioculturales, que pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones, a este grupo pertenecen los/las indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos.

- Identifique la región con algunas preguntas, como la zona de la que proviene el/la ciudadano (a) , para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- Si el/la ciudadano(a) pertenece a un grupo étnico, identifique si puede comunicarse en el idioma castellano o si necesita intérprete solicite apoyo, si la entidad cuenta con este.
- Trate de entenderlo(a) y hacerse entender por medio de gestos.
- En lo posible, solicite la autorización para grabar la sesión por cualquier medio tecnológico, con el fin de traducir lo solicitado y dar trámite.
- Indague por la situación que afecta a el/la ciudadano(a) y los datos de contacto para la comunicación.
- Solicite los documentos soporte si aplica, para ampliar la comprensión de lo manifestado, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

¹⁴ Ley 1251 de 2008, "Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores".



- Radique la PQRSF para que sea atendida, la respuesta debe ser dada conforme al lenguaje o dialecto que corresponda.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio, hay que vocalizar correctamente.

POBLACIÓN LGBTIQ+¹⁵

La Superintendencia del Subsidio Familiar busca garantizar el logro de la igualdad del reconocimiento de derechos entre hombres, mujeres y personas de 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/o contratistas brinden una atención inclusiva, de calidad y un trato adecuado.

- La persona con orientación sexual diversa o identidad de género diverso debe ser nombrada según se identifique y no conforme al sexo, nombre que aparece en el documento de identificación, ni por su aspecto físico.
- Tenga un trato respetuoso, no exprese bromas o insinuaciones acerca de las personas por razones relacionadas con su orientación sexual e identidad de género.
- 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.
- Evite expresiones discriminatorias.
- Si la persona presenta disgusto con relación a las preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada.
- Tenga en cuenta que las muestras de afecto en parejas del mismo sexo o diferente género u orientación sexual hacen parte de su relacionamiento y del libre desarrollo de su personalidad, el/la funcionaria debe abstenerse de cualquier expresión.

¹⁵ Conpes 4147 de 26 de marzo del 2025 “Política Nacional para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+”



NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES¹⁶

Son ciudadanos(as) entre los 0 y los 12 años de edad, y por adolescente se entiende entre los 12 y los 18 años de edad. Se debe dar prelación en la atención a los niños, niñas y adolescentes garantizando que sean escuchados.

- Llámelos por su nombre y evite el uso de expresiones como: *chiquito, bebe, mi amor, mijito, entre otros*
- Escuche atentamente y otorgue un tratamiento reservado a la solicitud.
- Utilice un lenguaje claro, cercano y acorde con su edad.
- No manifieste duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente
- Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente de que estén acompañados por un adulto.

GÉNERO

Con el fin de garantizar una atención digna, respetuosa, libre de discriminación y de violencias, las/los funcionarios y/o contratistas deberán dar estricto cumplimiento a los siguientes lineamientos:

- Considerar barreras diferenciales y aplicar ajustes razonables: las/los funcionarios y/o contratistas deberán identificar y tomar en cuenta las barreras adicionales que enfrentan ciertos grupos poblacionales —como mujeres, personas LGBTQ+, personas con discapacidad o comunidades étnicas—, adoptando medidas de ajuste razonable para garantizar un acceso real y efectivo a los servicios.
- Garantizar un trato equitativo sin distinción de género: La atención deberá ser imparcial, equitativa y uniforme para toda la ciudadanía.
- No incurrir en estereotipos o juicios basados en género: Absténgase de realizar suposiciones, emitir comentarios o ejecutar acciones fundamentadas en roles o estereotipos de género.
- Prevenir y sancionar el acoso sexual en la atención a la ciudadanía: No realice conductas de carácter sexual; tales conductas constituyen acoso sexual, vulneran la dignidad humana y configuran una falta grave en el ejercicio del servicio público.
- Reconocer y atender las necesidades individuales: Brinde un trato justo y equitativo, atendiendo a las particularidades de cada persona, sin discriminación por razones de género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, edad, situación de discapacidad u otras condiciones.
- Respetar la identidad de género: Reconozca la identidad de género manifestada por cada persona, utilizando el nombre y los pronombres que esta indique. No se permitirá cuestionar, invalidar o desconocer la vivencia identitaria de las personas usuarias.

¹⁶ Ley 1098 de 2006. Código de Infancia y Adolescencia, “obliga a garantizar la satisfacción integral de todos los derechos humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes”:



- Utilizar lenguaje inclusivo y respetuoso: Utilice un lenguaje claro, incluyente y libre de expresiones sexistas, excluyentes u ofensivas, visibilizando y respetando la diversidad de identidades y expresiones de género.

CAMPESINO (A)

El campesinado es sujeto de derechos y especial protección, tiene un particular relacionamiento con la tierra basado en la producción de alimentos en garantía de la soberanía alimentaria, sus formas de territorialidad campesina, condiciones geográficas, demográficas, organizativas y culturales que lo distingue de otros grupos sociales.¹⁷

No es lo mismo ser una persona campesina que una persona rural. quienes habitan en la ruralidad no necesariamente están ligadas a factores culturales, sociales, económicos de orden campesino, es decir, ligados a la producción de la tierra.

- No realice expresiones de desagrado, burla o incomodidad por el vestuario, indumentaria o expresiones culturales propias.
- Hable en lenguaje claro, con un ritmo medio, vocalice correctamente.
- Identifique la región con algunas preguntas, como la zona de la que proviene el/la ciudadano (a), para que de ese modo se pueda establecer el el nombre de la vereda, la finca y/o la vía principal más cercana, número del kilómetro y algún lugar relevante para facilitar la ubicación de lugar de residencia, en caso de ser necesario.
- Registre la información de el/la ciudadano(a) e indague si cuenta con señal de celular o acceso a internet en su lugar de residencia y el medio más efectivo para establecer comunicación para efectos de respuesta y seguimiento a la solicitud.
- Pregunte al/el ciudadano/ciudadana si no comprende alguno de los términos propios de sus lugares de procedencia.

VICTIMAS DE CONFLICTO ARMADO

La población víctima del conflicto armado interno en Colombia es reconocida como sujeto de especial protección constitucional, en consecuencia las entidades del Estado, incluida la Superintendencia del Subsidio Familiar, tienen la responsabilidad de garantizar una atención digna, diferencial y respetuosa, esto implica que el trato a la ciudadanía víctima no puede ser uniforme, sino que debe ajustarse a sus particularidades y garantizar un enfoque diferencial, de derechos y psicosocial, que promueva la no revictimización y empatía.

¹⁷ Acto Legislativo 01 de 2023 "Por medio del cual se reconoce al campesinado como sujeto de especial protección constitucional"



Tenga en cuenta, los siguientes lineamientos de trato hacia la ciudadanía víctima del conflicto armado:

- Evite expresiones de desagrado, incredulidad o cuestionamiento frente al relato de los hechos victimizantes.
- Utilice un lenguaje claro, respetuoso y libre de tecnicismos que puedan dificultar la comprensión.
- Reconozca y valide las emociones de el/la ciudadano(a), mostrando empatía y comprensión frente a su experiencia.
- Garantice confidencialidad en la recepción de la información, evitando su divulgación innecesaria.
- Indague de manera cuidadosa por datos de contacto confiables, teniendo en cuenta que algunas víctimas pueden no contar con celular, correo electrónico o conectividad.
- Evite realizar juicios de valor sobre las decisiones de vida, costumbres o expresiones culturales de 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 presentan las interacciones a través de los diferentes canales, el cual permite corregir, tomar acciones de mejora y por ende potencializar el relacionamiento con los grupos de valor y de interés.

Para conocer si el servicio y/o trámite fue prestado con oportunidad, efectividad y calidez se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Que el lenguaje usado haya sido claro, incluyente, directo y sencillo.
- La amabilidad y trato recibido
- 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.



DEFINICIONES

Abreviatura: Es un tipo de convención ortográfica que acorta la escritura de cierto término o expresión y consiste en la representación escrita de una palabra o grupo de palabras con solo una o varias de sus letras.

Accesibilidad: Condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

-Nivel de accesibilidad adecuado: Es aquel que cumple con todas las condiciones y parámetros dimensionales de accesibilidad aplicables para alcanzar la utilización por todas las personas de forma segura y con la mayor autonomía posible.

-Nivel de accesibilidad básico: Es aquel que cumple con las condiciones y parámetros dimensionales de accesibilidad mínimos aplicables para alcanzar la utilización por todas las personas de forma segura y con la mayor autonomía posible.

Adulto mayor: Persona socialmente activa, sujeto de derechos, con sesenta (60) años o más.

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.

Ajuste razonable: Cualquier modificación o adaptación necesaria para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio efectivo de la recepción de la información, en igualdad de condiciones con las demás.

Atención: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que se ofrecen a los grupos de valor y de interés a través, de los diversos canales de la Superintendencia del Subsidio Familiar permitiendo comprender sus necesidades.

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

Autonomía: Capacidad que tiene una persona de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Este concepto abarca características y elementos como: el principio fundamental de la igualdad de derechos de las personas con discapacidad, la capacidad para realizar las actividades de la vida diaria, la habilidad social para interrelacionarse con los demás, el potencial de pensamiento, educación emocional y valores morales y el derecho a decidir, sentir, pensar y actuar.



Barrera: Cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. Estas pueden ser: actitudinales, comunicativas y físicas.

Buzón: Urna de comunicación física y/o virtual, donde el ciudadano puede depositar sus peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos.

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.

Canales de atención: Son los medios para comunicarse y relacionarse con los grupos de valor y de interés dispuestos por la Superintendencia del Subsidio Familiar; estos canales pueden ser utilizados para brindar información o generar trámites con respecto al subsidio familiar o radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

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 valor y de interés, con el fin de mejorar la relación con los mismos.

Chat: Término proveniente del inglés, que en español equivale a charla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos o más personas.

Ciudadano: 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 reconocidas por la Constitución.

Discapacidad: Aquella persona que tenga deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Las discapacidades se clasifican así: discapacidad auditiva, discapacidad visual, discapacidad física, discapacidad intelectual, discapacidad psicosocial, discapacidad múltiple y sordoceguera.

Discriminación: Distinción, exclusión o restricción basada en el sexo, género, identidad y expresión de género, orientación sexual o 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.

Educación informal: Actividad educativa planeada y organizada fuera del marco institucional para transmitir un conocimiento específico a los grupos de valor



Enfoque diferencial: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

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

Felicitación (F): Es el agradecimiento por la gestión realizada por un funcionario y/o contratista de la Superintendencia del Subsidio Familiar o por los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad; también es el agradecimiento que se recibe para una Caja de Compensación Familiar.

Género: Funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres.

Grupos étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones, 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.

Grupo de Valor: Son personas naturales o jurídicas que pueden ser involucradas de manera directa por las actividades que desarrolla la Superintendencia del Subsidio Familiar o la Caja de Compensación Familiar a quienes van dirigidos los trámites y servicios.

Grupo de Interés: Son personas y organizaciones que indirectamente son involucradas en las actividades que desarrolla la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Guía - Acompañante: Anfitrión que acompaña a una persona que gestiona algún servicio y tiene información clara, precisa y de calidad para humanizar la gestión.

Guía intérprete: Es la persona conocedora de la lengua o sistema de comunicación, tanto de la persona sordociega como de su interlocutor, transmite los mensajes expresados por uno al otro de manera textual y objetiva, haciendo que la comunicación sea posible.

Guía para firma baja visión ceguera: Es una herramienta que brinda un apoyo adicional a las personas ciegas para la firma de documentos y/o planillas.

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.



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.

Inclusión social: Proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Intérprete de lengua de señas: Persona certificada, con habilidades y competencias comunicativas, que maneja la lengua de señas garantizando la comunicación con las personas sordas.

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.

Lenguaje Claro: Es un estilo de comunicación simple y eficiente que permite a las personas entender y comprender con facilidad la información transmitida de manera directa, transparente y eficaz, para tomar una decisión o emprender una acción, para que los grupos de valor y de interés ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

Material de apoyo: Recursos pedagógicos que tienen la finalidad de posicionar a la Superintendencia del Subsidio Familiar, dar a conocer los derechos y deberes que tienen los trabajadores afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y generar sentido de recordación en los grupos de valor.

Oficina de Protección al Usuario (OPU): Es la encargada de liderar el relacionamiento entre la Superintendencia del Subsidio Familiar y el ciudadano, a través de los canales de atención, para establecer las directrices que deben cumplirse al interior de la Superintendencia del Subsidio Familiar y las vigiladas para la buena atención.

Orientación Sexual: 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.

Petición (P): Es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica para presentar solicitudes respetuosas, ya sea de interés general o particular.

Personas con Discapacidad (PCD): Personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones.



Planillas: Son formularios impresos con espacios en blanco para diligenciar, donde se hace la toma de datos del ciudadano que puede incluir: nombre, número de identificación, teléfonos de contacto, correo electrónico, caracterización poblacional, Caja de Compensación Familiar, firma, entre otros.

Plataforma: Aplicativo dispuesto por la Superintendencia del Subsidio Familiar para la radicación de trámites y servicios.

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

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

Protección de Datos: Conjunto de procedimientos y reglas que establece cómo la entidad debe manejar los datos personales de los/las ciudadanos(as).

Pueblo indígena: Es un conjunto de familias de ascendencia amerindia que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborígen, manteniendo rasgos y valores propios de su cultura tradicional, así como formas de organización y control social propios que los distinguen de otros grupos étnicos.

Queja (Q): Manifestación de descontento, inconformidad o insatisfacción que formula los grupos de valor y de interés a causa del incumplimiento de una norma legal vigente.

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 envío.

Reclamo (R): Derecho que tiene todos los grupos de valor y de interés 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 uno de los grupos de valor y de interés para mejorar los trámites y servicios, ya sea de la Superintendencia del Subsidio Familiar o de una Caja de Compensación Familiar.

Señalización: Sistema de comunicación visual sintetizado mediante el cual se suministra información adecuada y accesible que cumple con la función de guiar y orientar a las personas a transitar por un ambiente construido, hacia un destino específico.

Sexo: En sentido estricto, hace referencia a las características fisiológicas que permiten clasificar a las personas como hombre o mujer al nacer. Para determinar el sexo de una persona, se toma en consideración características genéticas, hormonales, anatómicas y fisiológicas.



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.

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 con la normatividad vigente, contribuyendo así, en el sostenimiento de sus familias.

Tecnicismo: Son las palabras utilizadas en la jerga del sistema del subsidio familiar, que tiene un significado específico, y no forman parte del lenguaje común del ciudadano.

Trámite: Acciones, solicitud o entrega de información que los grupos de valor y de interés 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.

Trato digno: Derecho de los ciudadanos a ser atendidos con respeto, igualdad e imparcialidad por parte de las entidades públicas y privadas. Implica recibir información clara y oportuna, participar activamente en los procesos y ser tratados con cortesía y consideración.





CONTROL Y SEGUIMIENTO

Versión	Fecha	Razón de la actualización
1	2023	Creación del protocolo de atención.
2	2025	Se modifica el protocolo de atención, atendiendo al enfoque de derechos y enfoque diferencial, incluye desdoblamiento de pares, lineamiento en protección de datos, definición de guiones, ajuste de marco normativo y cambio de estructura del documento