



Supersubsidio



Protocolo de Atención al Ciudadano

Superintendencia del Subsidio Familiar

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

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
ALCANCE	5
PROMESA DE VALOR	5
ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y EL TRATO DIGNO	5
MANDAMIENTOS DEL SERVICIO	6
CICLO DEL BUEN SERVICIO	7
CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN	7
GENERALIDADES	8
RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO	9
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL	10
DISCAPACIDAD VISUAL	11
DISCAPACIDAD AUDITIVA	12
DISCAPACIDAD FÍSICA	13
DISCAPACIDAD INTELECTUAL	13
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL	14
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	14
SORDOCEGUERA	14
MUJERES EMBARAZADAS Y LACTANTES	14
PERSONA ADULTO MAYOR	15
ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS	15
PERSONAS DE TALLA BAJA	16
POBLACIÓN LGBTIQ+	16
PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	16
PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN FERIAS Y/O EVENTOS	18
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN ESCRITA	19
PROTOCOLO PARA LOS BUZONES DE SUGERENCIAS (Físico y Virtual)	20
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	20
PROTROCOS PARA LA ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES	22
CHATBOT LUPITA	22



PROTOCOLO PARA ATENCIÓN POR REDES SOCIALES.....	23
CONCEPTOS.....	24
MARCO NORMATIVO.....	32

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia del Subsidio Familiar presenta los protocolos de atención al ciudadano, con el fin de que los funcionarios 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 funcionarios 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.

PROMESA DE VALOR

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

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO Y EL TRATO DIGNO

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

- **Confiable:** Crear lazos de seguridad que fortalezcan la relación de la Superintendencia del Subsidio Familiar con los grupos de valor 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 funcionario 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.

MANDAMIENTOS DEL SERVICIO

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:

1. **APERTURA:** El funcionario y/o contratista debe saludar cordialmente transmitiendo al ciudadano respeto, confianza, reconociendo su derecho de ser escuchado y atendiendo sus necesidades.
2. **ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN:** El funcionario y/o contratista analiza e identifica las necesidades del ciudadano, logrando una percepción plena de la solicitud o petición.
3. **ORIENTACIÓN Y SOLUCIÓN:** 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.

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.

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

GENERALIDADES

- Tenga un trato amable y cordial, es muy importante hacer sentir cómodo al ciudadano.
- El saludo es el momento de conexión con el ciudadano, cuando lo haga, preséntese dando su nombre.
- Su presentación personal debe ser pulcra y adecuada.
- La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada.
- Mire al interlocutor a los ojos, esto demuestra interés.
- Guarde coherencia entre el lenguaje gestual, corporal y verbal.
- Brinde un trato cortés, evite las frases de confianza como: *corazón, amor, bebé, señor, veci*. Diríjase al ciudadano 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 al ciudadano 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 del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Si el ciudadano debe esperar en sala: primero, explique el motivo por el cual debe esperar y segundo, agradezca al ciudadano por su espera.
- No consuma alimentos ni mastique chicle durante la atención.
- Acepte y tolere las diferencias y limitaciones. Recuerde que debe existir una consideración y actitud de acompañamiento hacia los ciudadanos. No le exija al ciudadano más de lo que puede hacer.
- Mantenga la atención de manera constante, sea paciente y use la escucha activa. En caso que la solicitud del ciudadano 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 del ciudadano 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.

ATENCIÓN A CIUDADANOS ALTERADOS

Durante la atención al ciudadano puede presentarse que lleguen usuarios a la Entidad inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, en estos casos se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al ciudadano a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para dar manejo a este tipo de situaciones:

- Deje que el ciudadano se desahogue, escúchelo atentamente, no interrumpa, ni entable una discusión con él.
- Evite calificar su estado de ánimo, y no le pida que se calme.
- No tome la situación como algo personal: el ciudadano se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, comunique al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No pierda el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Mantenga un tono de voz amigable con el ciudadano.
- Use frases como: *lo comprendo, lo escucho, claro que sí*, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar la interacción con el ciudadano 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.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL

La Superintendencia del Subsidio Familiar brinda una atención preferencial a los ciudadanos con discapacidad, mujeres en estado de embarazo, niños, niñas y adolescentes, adulto mayor, población LGTBIQ+, grupos étnicos minoritarios y personas de talla baja, con el fin de brindar un trato incluyente y un servicio con calidad.

1. La relación interpersonal directa es muy importante, actúe con naturalidad y sin ningún tipo de prevención. Sea empático y gestione una comunicación asertiva.
2. 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.
3. 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.

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

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) Tullido (a) Lisiado (a) Paralítico (a)	Persona con discapacidad física
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
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por... Padece... Sufre de ...	Persona que tiene...

DISCAPACIDAD VISUAL

- Salude con tono de voz fuerte y cálido al ciudadano, 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.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas tales como: allí, por aquí, entre otras, lo mismo ocurre; cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, las expresiones correctas serían las del tipo:
A su derecha se encuentra la puerta, delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros se encuentra la sala, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, no distraer o consentir al animal, no le brinde comida ni sujete del arnés.
- Si trae acompañante, dirjase siempre a la persona con discapacidad.
- Si el funcionario lee un documento, debe hacerlo despacio y vocalizando.
- Si debe trasladarse con el ciudadano, no hale del vestuario o del brazo. Oriente con claridad 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).

- 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.
- No se sienta ofendido si una persona con discapacidad visual rechaza su ayuda. Puede ocurrir que posea un potencial visual que le permita realizar la acción que deseaba sin auxiliarlo o bien considerar que no necesita ayuda en ese momento.

DISCAPACIDAD AUDITIVA

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.

- No eleve el tono de la voz debido a que no lo oirá.
- Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios, pero esto no ocurre siempre, dado que no se sabe si la persona cuenta con esta capacidad, trate de ponerse dentro de su campo de visión, evite cubrir su rostro con objetos como bolígrafo, manos, entre otros, vocalice y gesticule el mensaje a transmitir.
- 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.
- No cambie el tema de conversación sin avisar, tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- Si la información no es clara al ciudadano, el funcionario y/o contratista podrá transmitir el mensaje de forma escrita si la persona sorda es usuaria del español escrito.
- 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.
- Evite moverse continuamente, no dé la espalda, ni hable de lado, pues impide que pueda leer sus labios.
- Es importante mantener la tranquilidad, repita cuantas veces sea necesario para que la comunicación sea efectiva.
- 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. No aparente que ha comprendido lo transmitido, 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 FÍSICA

- Mantenga una actitud de servicio para cubrir las actividades que el ciudadano no pueda realizar por sí mismo.
- Permita el acceso a sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de los ciudadanos que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar el recorrido del ciudadano.
- Si se acompaña al ciudadano con discapacidad al lugar a dónde 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.
- No transporte a la persona usuaria de silla de ruedas, a menos que lo soliciten.
- Si el ciudadano 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.
- Evite apoyarse en la silla de ruedas que utiliza el ciudadano.
- 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 ciudadano deja la silla de ruedas por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

- 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 ciudadano debe presentar algún documento adicional.

DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL

- 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 MÚLTIPLE

- 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.

SORDOCEGUERA

- Si la persona sordociega va acompañada diríjase al ciudadano 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 del ciudadano, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

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 salude amablemente.



- No obligue a la ciudadana a recibir su ayuda.
- 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.

PERSONA ADULTO MAYOR

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

- Acérquese al ciudadano y salude amablemente
- 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 al ciudadano como se ha identificado, anteponiendo la expresión señor, señora.
- Tenga un trato amable y cordial.
- Comuníquese asertivamente, respetando sus formas de expresión.
- Pregúntele al ciudadano si desea ayuda para movilizarse, a no ser que lo diga primero.
- No obligue a la persona a recibir su ayuda.
- Acepte y tolere las diferencias y limitaciones.
- No exija al ciudadano más de lo que puede hacer. No le trate como una persona incapaz.
- Sea paciente, escuche activa y atentamente al ciudadano.
- En caso que la conversación con el ciudadano se extienda recuerde ser cortés, mostrar interés y hacer preguntas o intervenciones que le permitan aclarar y precisar el objetivo de la consulta.

ATENCIÓN A GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS

- Identifique si el ciudadano puede comunicarse con idioma castellano, de lo contrario trate de entenderlo y hacerse entender por medio de gestos.
- Si el ciudadano pertenece a un grupo étnico y necesita intérprete solicite apoyo, si la entidad cuenta con este.
- En lo posible, solicite la autorización para grabar la sesión por cualquier medio tecnológico, con el fin de traducir lo solicitado y dar trámite.
- Indague por la situación que afecta al ciudadano y los datos de contacto para la comunicación.
- Solicite los documentos soporte si aplica.
- 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.



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.

- Su interlocutor debe quedar ubicado a una altura adecuada para hablar en el punto de atención accesible (sin agacharse).
- Trate al ciudadano 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.

POBLACIÓN LGBTIQ+

La Superintendencia del Subsidio Familiar busca garantizar el logro de la igualdad del reconocimiento de derechos entre hombres, mujeres y comunidad LGTBIQ+ y el ejercicio equitativo de los derechos, recursos, oportunidades, así como su empoderamiento, es por ello que, presenta unas pautas generales para que los funcionarios y/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.

ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Se debe dar prelación en la atención a los niños, niñas y adolescentes garantizando que sean escuchados y que les permita crecer en entornos respetuosos de sus derechos.

- 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 indique.

PROTOCOLO DE 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 guarda de seguridad/recepcionista es la primera persona que tiene contacto con el ciudadano 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 funcionario y/o contratista encargado.

EL FUNCIONARIO Y/O CONTRATISTA TENDRÁ EN CUENTA

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

NOTA: Si el ciudadano 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 del ciudadano en la planilla de atención presencial.

NOTA: Si el ciudadano 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 ciudadano 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 al ciudadano, 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 al ciudadano.
- 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 el formato de encuesta para evaluar la atención prestada.

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

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

NOTA: Si el ciudadano 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 del ciudadano en la planilla de atención en ferias y/o eventos.

NOTA: Si el ciudadano no cuenta con habilidades de lectoescritura, brinde apoyo y diligencie sus datos.

- Escuche con atención al ciudadano, 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 al ciudadano 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 del ciudadano.

PROTOCOLO PARA LA 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 funcionario 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 ciudadano.
- Revise que la comunicación no presente errores ortográficos, ni de gramática.
- Utilice para dar respuesta el tipo de letra Arial 12 y para la cita de textos courier new 12. En caso de ajuste para texto, puede hacer uso del tamaño de letra número 11.
- Use letras mayúsculas en nombres propios o donde especifique el instructivo de la entidad.
- Escribir en mayúsculas equivale a gritar, 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.
- por ello se recomienda no usar el símbolo [@] ni la [x] para sustituir vocales al referirse a ambos géneros.
- Si la solicitud es interpuesta por un ciudadano extranjero o perteneciente a una comunidad indígena, en un idioma diferente al castellano se deberá brindar respuesta en la lengua de origen del ciudadano.

Si se identifica que el ciudadano 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 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 ciudadano es persona con discapacidad visual: la respuesta deberá estar impresa en un tamaño de letra #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.

PROTOCOLO PARA LOS BUZONES DE SUGERENCIAS (Físico y Virtual)

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

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

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

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

A través de este canal es posible la interacción en tiempo real de la Superintendencia del Subsidio Familiar con los grupos de valor 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.
- Evite apagar, no contestar o silenciar los teléfonos de servicio o extensión. 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 al ciudadano, identifique y analice el motivo de la consulta, así esta no sea de su competencia.
- Si es posible, identifique si el ciudadano 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 del ciudadano.
- 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 al ciudadano.
- Brinde información clara y concreta, verifique con el ciudadano si recibió respuesta de lo solicitado de acuerdo con el protocolo.
- En caso de no tener claridad de la solicitud del ciudadano indague cuál es en concreto su requerimiento.
- Resuelva la solicitud del ciudadano registrándola en el formato destinado para tal fin, que permitan ser analizados posteriormente.
- Dar al ciudadano 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.
- Evite consumir alimentos en medio de la llamada.
- Despídase amablemente de acuerdo al guion o mencione nuevamente su nombre y en donde estuvo comunicado de acuerdo con el protocolo.
- Si la solicitud del ciudadano 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.

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 energético 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.

PROTROCOS PARA LA ATENCIÓN DE CANALES VIRTUALES

Los grupos de valor y de interés puede hacer uso de nuestro canal virtual como chat, accediendo a nuestra sede electrónica o página web, o en los buzones virtuales dispuestos en las Cajas de Compensación Familiar, para atender 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 del ciudadano, 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 ciudadano 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 ciudadano, 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 y/o contratistas de la entidad.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al ciudadano 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 discapacidad en el ciudadano, 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 la ciudadanía 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 PQRSF respecto de los subsidios y servicios que otorgan las Cajas de Compensación Familiar



PROTOCOLO PARA 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 ciudadano desee presentar una PQRSF, el funcionario 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 la ciudadanía donde se informa en tiempo real la participación de la Superintendencia del Subsidio Familiar y sus representantes, en congresos, foros, encuentros del sector y transmisiones en vivo.
- En las comunicaciones que se generen a través de redes sociales use un lenguaje claro, incluyente, directo, sencillo, amigable, de fácil entendimiento, cercano a los ciudadanos, que invite a conocer más de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Revise que los mensajes escritos no presenten errores ortográficos, ni de gramática, no se debe escribir en mayúsculas (equivale a gritar), se puede utilizar las comillas y los asteriscos para enfatizar.
- Revise que los mensajes escritos hagan uso del lenguaje claro y de la terminología correcta para referirse a las personas con discapacidad.
- El funcionario 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.
- El contenido publicado tendrá como referencia el enlace de la Página Web de la Superintendencia.
- No se debe realizar acciones de bloqueo a usuarios, dado que se impide el acceso a la información del ciudadano.
- La respuesta a un comentario irrespetuoso no podrá ser de forma grosera, conflictiva o que genere una agresión y se dará conforme con los guiones de respuesta establecidos por la Superintendencia.
- 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 ciudadanos, frente a la cuenta en la red social.
- Está prohibido revelar información privada y confidencial de los funcionarios y/o contratistas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, de conformidad con la normativa aplicable a la materia.
- No se deben realizar publicaciones mentirosas, engañosas, difamatorias o ilegales.
- Abstenerse de usar mecanismos automatizados y ficticios con el fin de generar mayor visibilidad del contenido o generar audiencias.
- El administrador no debe participar desde las cuentas oficiales de la Superintendencia, en debates, foros o cualquier tema que genere polémica.
- 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.

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.

Discapacidad Visual: 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.

Discapacidad Auditiva: 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.

Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia; esto es, aquellas que, debido a una deficiencia en la capacidad auditiva, presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva.



Discapacidad Física: Personas que presentan, en forma permanente, deficiencias corporales funcionales a nivel músculo esquelético, neurológico, afectaciones cutáneas 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.

Discapacidad Intelectual: 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.

Discapacidad Psicosocial: Aquellas personas con alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional.

Discapacidad Múltiple: 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.

Sordoceguera: 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.

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 cieguera: 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.

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.

Pueblo indígena: Es un conjunto de familias de ascendencia amerindia que comparten sentimientos de identificación con su pasado aborigen, 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.

ABREVIATURAS

CCF: Caja de Compensación Familiar

CONPES: Consejo Nacional de Política Económica y Social

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

(F): Felicitaciones

SSF: Superintendencia del Subsidio Familiar

OPU: Oficina de Protección al Usuario

(P): Petición

(Q): Queja

(R) Reclamo

(S): Sugerencia

PDC: Persona con discapacidad.

MARCO NORMATIVO

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

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 *“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad”. Modificada por la Ley 1444 de 2011: “Por medio de la cual se escinden unos Ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la Administración Pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones”.*
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 *“Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas”.*
- Decreto 1499 de 2017 *“por medio del cual se modifica el Decreto número 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”.*
- Ley 962 del 8 de julio de 2005, *“Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”, modificada por la Ley 1212 de 2008, modificada por Ley 1437 de 2011, modificada por Ley 1447 de 2011, modificada por 1481 de 2011, modificada por el Decreto Ley 19 del 2012, modificada por la Ley 1819 de 2016, por modificada Ley 1955 de 2019, modificada por el Decreto Ley 2106 de 2019 y modificada por Ley 2136 de 2021”.*
- Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”, corregida por el Decreto 1494 de 2015, corregida por el Decreto 1862 de 2015, corregida por el Decreto 2199 de 2015 y modificada por la Ley 2195 de 2015.*
- Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*
- Ley 2052 del 2020, *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”, modificada por la Ley 2155 de 2021.*
- Decreto 2232 del 18 de diciembre de 1995 *“Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública otorgándoles funciones a las dependencias competentes y se crean los Centros de Información de los Ciudadano(a)s”; reglamenta la Ley 190 de 1995, derogada parcialmente por la Ley 1083 de 2015.*



- Decreto 1151 de abril 14 de 2008, *“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia”*, modificada por el Decreto 2693 de 2012 en su artículo 12 y reglamentada por la Ley 962 de 2005.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano(a)”*, derogada parcialmente por el Decreto 1002 de 2022, modificada por el Decreto 1499 de 2017 y reglamentada por la Ley 489 de 1998.
- Decreto 019 del 10 de enero de 2012, *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*, modificada mediante Decreto 53 del 2012, modificada por la Ley 1562 de 2012, modificada por Ley 1564 de 2012, modificada por la Ley 1607 de 2012, modificada por la Ley 1753 de 2015, modificada por la Decreto Ley 2106 de 2019, modificada por la Ley 2136 de 2021.
- Directiva Presidencial No.10 del 20 de agosto de 2002 *“Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”*.
- Conpes 4147 de 26 de marzo del 2025 *“Política Nacional para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+ “*

SENTENCIAS

- Sentencia C-458/15 *“Expresiones Referidas A Personas Con Discapacidad-Lenguaje Puede Tener Implicaciones Inconstitucionales Por Ser Entendido Y Utilizado Con Fines Discriminatorios/Expresiones Referidas A Personas Con Discapacidad-Uso Como Parte Del Lenguaje Técnico Jurídico Pretende Definir Situación Legal Y No Hacer Descalificación Subjetiva De Ciertos Individuos”*.
- Sentencia T-230/2020 *“Si una entidad del Estado decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto”*.



Supersubsidio



Protocolo de Atención al Ciudadano

Superintendencia del Subsidio Familiar

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