

Carta de trato digno al ciudadano

❖ Derechos y Deberes ❖



NUESTRO COMPROMISO



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

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

DERECHOS DEL CIUDADANO



Recibir un trato digno e incluyente, amable y respetuoso sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.



Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, de manera verbal, o por escrito, en los diferentes canales de atención dispuestos por la Superintendencia de manera gratuita y sin apoderado.



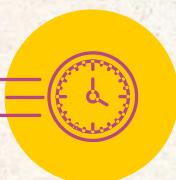
Las peticiones cuando se trate de un derecho fundamental se tramitarán de forma prioritaria.



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



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



Recibir una respuesta clara, oportuna, veraz, actualizada y completa, en los tiempos establecidos por la ley, con la garantía de ser informado de forma concreta, sobre la gestión realizada respecto a su solicitud.



Trabajo



Supersubsidio



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



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



Conocer las normas, reglamentos y políticas de la Superintendencia y del Sistema del Subsidio Familiar



Garantizar que la información personal suministrada a la Superintendencia sea manejada con responsabilidad y confidencialidad.



Recibir atención preferencial en caso de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política





DEBERES DEL CIUDADANO



Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que los nuevos requerimientos radicados, se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.



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



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



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



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



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



Trabajo



Supersubsidio



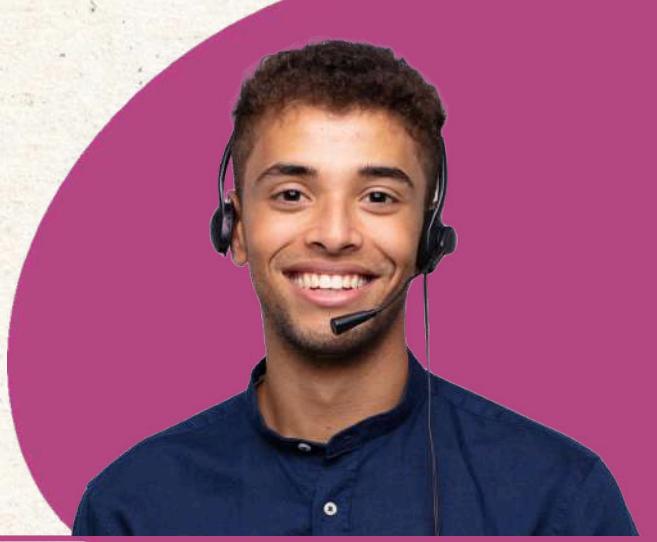
Mantener actualizada su información de contacto, aportar la documentación a que haya lugar en forma completa, veraz, clara, y oportuna.



Utilizar adecuadamente las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar, atendiendo las políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso de los servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar



CANALES DE ATENCIÓN



Página web: www.ssf.gov.co



Correo electrónico: ssf@ssf.gov.co



Agenda una Cita (atención virtual y presencial)



Asistente Virtual Lupita



Atención presencial: Carrera 69 # 25 B 44 Piso 3 – Bogotá D.C.



Línea Gratuita Nacional: 018000910110

Bogotá D.C. (601) 3487777



Chat en línea

@Supersubsidio

