

# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2024

Edificio World Business Port  
Carrera 69 # 25 B - 44 - Pisos  
3, 4 y 7  
Teléfonos: (601) 3487777  
PBX: (601) 3487800  
[www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) - e-mail:  
[ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C, Colombia



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	4
<b>1. MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	6
<b>2. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....</b>	10
2.1. OBJETIVO GENERAL	10
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
<b>3. ALCANCE .....</b>	11
<b>4. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?.....</b>	11
<b>5. ¿QUIÉNES EJERCEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?.....</b>	12
<b>6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS QUE EJERCEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSF.....</b>	12
6.1. GRUPOS DE VALOR	13
6.2. GRUPOS DE INTERÉS	13
<b>7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SSF.....</b>	13
7.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS	14
7.2. DEBERES DE LOS USUARIOS	15
7.3. DEBERES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR ANTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
<b>8. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSF.....</b>	17
8.1. ¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?	17
8.2. RESULTADOS DEL FURAG 2022	21
8.3. RESULTADOS DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	22
<b>9. METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL .....</b>	23
<b>10. TEMAS QUE COMPRENDEN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSF.....</b>	24
<b>11. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	25
<b>12. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN LA SSF .....</b>	27
12.1. VIRTUALES	28



12.2. PRESENCIALES	28
12.3. TELEFONICOS	31
<b>13. CONTROL SOCIAL .....</b>	<b>31</b>
13.1. ¿QUE SON LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS?	33
13.2. OBJETO DE LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	33
13.3. PRINCIPIOS RECTORES DE LAS VEEDURIAS CIUDADANAS	33
<b>14. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>36</b>

## INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Chatbot Lupita.....	19
Imagen 2. Presencia en redes sociales.....	19
Imagen 3. Sede electrónica renovada.....	19
Imagen 4. Rendición de cuentas.....	20
Imagen 5. Revista Institucional: “La Super Contigo” .....	20
Imagen 6. Índice de gestión y desempeño política de participación ciudadana.....	21
Imagen 7. Índice detallado política de participación ciudadana.....	22
Imagen 8. Índice detallado política de participación ciudadana.....	22
Imagen 9. Mecanismos legales de participación ciudadana.....	26
Imagen 10. Participación en formulación de políticas, planes y programas.....	29
Imagen 11. Pasos para implementar veedurías ciudadanas.....	34

3

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana está concebida como el ejercicio democrático que permite a los ciudadanos individual o colectivamente vigilar los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación hasta el control de la ejecución de los recursos de inversión del Estado. También es considerada como una forma de intervención de los ciudadanos en las actividades públicas actuando en función de unos intereses sociales particulares, que puede decirse son difusos como el derecho a la salud, al trabajo, al ambiente sano, a la cultura.

A su vez, es concebida como una modalidad de participación más directa y efectiva, convirtiéndose en la expresión del ciudadano mediante la utilización de mecanismos, vías, medios o canales claramente establecidos en el ordenamiento jurídico.

Por otra parte, es concebida como la intervención de los ciudadanos en ámbitos de injerencia colectiva, alrededor de los derechos de la población o del cumplimiento de obligaciones por parte del Estado, con la que se busca el interés general de las comunidades.<sup>4</sup>

La Superintendencia de Subsidio Familiar ha venido implementando diferentes acciones que construyen al desarrollo y apertura de escenarios que han sido efectivos en la interacción con nuestros grupos de valor y grupos de interés que se han involucrado desde la planeación, ejecución y seguimiento de la gestión, resaltando el legítimo derecho que tiene la ciudadanía en el marco legal, optando por diferentes mecanismos de diálogo que ha permitido de forma activa, la consolidación y creación de diferentes propuestas que han generado decisiones al interior la entidad.

La participación ciudadana ha propiciado en la Superintendencia de Subsidio Familiar implementar diferentes mecanismos que permiten tener una directa relación con los ciudadanos, por medio de PQRSF, denuncias, derechos de petición, contratación,

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



audiencias y rendición de cuentas. Estos mecanismos hacen parte al derecho de la igualdad, la libertad de expresión, el derecho a la petición, el derecho a la reunión, el derecho a la información o el derecho a acceder a los documentos públicos, teniendo una administración transparente de cara a cara con el ciudadano.

En la Superintendencia de Subsidio Familiar se ejerce el compromiso en proteger los derechos de los ciudadanos, combinados con diferentes herramientas que constituyen esta actividad de participación, con las que se pueda mantener de forma ágil y eficaz y que garanticen la intervención permanente y activa del ejercicio de control a la gestión de nuestra entidad, permitiéndonos darle cumplimiento al Art. 270 de nuestra Constitución Política que estipula: *“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”*, que para nuestra entidad es parte del ejercicio continuo y esencial que proyecta la legitimidad de la democracia.

5

Los retos del año 2024 y el camino ya logrado en los años anteriores permiten que la entidad desarrolle la participación ciudadana y que ésta, continúe como una fuente primaria en la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de valor y grupos de interés.

El resultado de las decisiones colectivas han sido el reflejo del plan de acción y las diferentes políticas que se han implementado, de las cuales esperamos seguir cumpliendo nuestra obligación como entidad del estado, dando cumplimiento al quehacer misional de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

**En el año 2024 seguiremos mejorando nuestros canales digitales de atención al ciudadano, para garantizar mayor transparencia y acceso a la información de nuestra entidad. En el año 2023 se fortaleció nuestro Chatbot Lupita, que se encuentra disponible las 24 horas del día y nos permite dar respuesta de manera rápida y ágil a las preguntas frecuentes de los grupos de valor y de interés de nuestra entidad, adicional a ello,**

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



renovamos nuestra Sede Electrónica cumpliendo los lineamientos establecidos por Función Pública para ello, lo que hoy nos permite contar con una sede electrónica más amigable, clara y de fácil acceso.

## 1. MARCO LEGAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Las normas que soportan y apoyan la participación ciudadana están contemplada desde la misma Constitución Política de 1991, leyes, decretos, CONPES y directivas que se mencionan a continuación:

6

### Constitución Política Colombiana 1991

Artículo 1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
Artículo 2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
Artículo 13	El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.
Artículo 20	Derecho de toda persona a recibir información veraz e imparcial.
Artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Artículo 40	Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Artículo 45	El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.
Artículo 74	Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.
Artículo 79	La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
Artículo 88	La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella.
Artículo 95, numeral No.5	Deber ciudadano de participar.
Artículo 270	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

## Leyes

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 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política. Acción de Cumplimiento.
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
Ley 720 de 2001	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 734 de 2002	Nuevo código único Disciplinario.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Ley 962 de 2005 - Ley Anti-trámites	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 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Permite a los colombianos exigir su derecho a la información como un derecho fundamental.
Ley 1757 de 2015	Establece las normas fundamentales por las que se rigen la participación democrática de las organizaciones civiles.
Ley 2262 de 2022	Por medio de la cual se establecen los parámetros generales para la creación de la política pública de cultura ciudadana en Colombia y se dictan otras disposiciones.

## Decretos

Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995.
Decreto 1382 de 2000	Por medio del cual se desarrolla el artículo 86 de la Constitución Política sobre la Acción de Tutela
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", adscrito al Departamento Nacional de Planeación, para el fortalecimiento para el servicio del ciudadano.
Decreto 19 de 2012, Artículo 14	Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. "Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.
Decreto 2482 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
Decreto 2693 de 2012. Lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea	Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en Línea.  Numeral 5. Construcción colectiva: Para el logro de este fin se podrán adelantar procesos de participación por medios electrónicos con los ciudadanos o usuarios con el fin de construir políticas, planes, programas y proyectos, realizar control social, resolver problemas que los afecten o tomar decisiones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

8

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Decreto 01499 de 2017	Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se deroga el Capítulo 6 del Título 21 y se sustituyen los Títulos 22 y 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se oficializa el cambio de la estrategia de gobierno en línea a la política del gobierno digital para dar solución a las necesidades con el uso de la tecnología contribuyendo a la toma de decisiones basadas en los datos para lograr el empoderamiento de los ciudadanos.

### CONPES - Directivas

CONPES 3072 de 2000	Una de las seis estrategias que el CONPES 3072/2000 establece es la de Gobierno en línea, con el enfoque en promover la oferta de información y de servicios del Estado a través de Internet, facilitando la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoyando su función de servicio al ciudadano, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.
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 y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
Directiva Presidencial 02 de 2000	Dirigida a todas las instituciones del orden nacional de la rama ejecutiva, establece responsabilidades, fases, plazos, obligaciones puntuales y se acompañó de un manual de "políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet". Adicionalmente, presenta el portal <a href="http://www.gobiernoonlinea.gov.co">www.gobiernoonlinea.gov.co</a> , con la finalidad de facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.

9

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

 Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

 Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 2. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y control social de manera virtual y presencial, permitiendo que nuestros grupos de valor y grupos de interés se involucren en la gestión institucional por medio de una comunicación ágil, clara, efectiva que propicie decisiones colectivas, que beneficien a los diferentes actores sociales y a la Superintendencia de Subsidio Familiar enmarcado en la transparencia pública.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Promover los diferentes grupos de interés y grupos de valor la participación en los diferentes escenarios que genere la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- ❖ Garantizar los procesos permanentes de la rendición de cuentas en todo el ciclo de la gestión de la Superintendencia de Subsidio Familiar
- ❖ Mejorar continuamente los canales de información que se le da a los usuarios y partes interesadas, generando una información de fácil acceso, oportuna, veraz y completa,
- ❖ Crear, diseñar y fortalecer los diferentes mecanismos para recolección de información para la percepción de la ciudadanía, usuarios y partes interesadas, con el fin de garantizar un diálogo permanente para el mejoramiento de la gestión.
- ❖ Disponer de un sistema de evaluación y monitoreo para el proceso de la Participación Ciudadana y Control en cada uno de los espacios creados que permita su mejora continua.

10

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 3. ALCANCE

Esta estrategia debe ser aplicada por todos los funcionarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, y está dirigida a nuestros grupos de valor y grupos de interés, para que, a través de los mecanismos de participación, puedan participar en las actividades que proponga la Entidad.

## 4. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La Constitución Política de 1991, en su artículo primero, proclama que: “*Colombia es un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.*”

11

Este artículo nos otorga mecanismos para intervenir en la toma de decisiones que nos afectan y nos interesan, afianzando la democracia participativa, la cual es un derecho y deber de todo ciudadano colombiano.

La participación es un derecho fundamental que nos permite fortalecernos y potencializarnos como ciudadanos, defendiendo los derechos humanos, buscando soluciones a las problemáticas que nos inquietan, pero principalmente siendo actores activos de esa construcción colectiva de un futuro mejor para todos.

La participación ciudadana es un compromiso social y político, que nos permite ser actores claves del futuro, siendo sujetos responsables y autónomos, que ejercen en armonía

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



derechos y deberes en búsqueda de un destino con bienestar, paz, solidaridad y transparencia para todos.<sup>1</sup>

## 5. ¿QUIÉNES EJERCEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

La participación ciudadana es ejercida por todos los ciudadanos, en pro de los intereses generales y el bien común, en el marco del “derecho y el deber del control social que permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad<sup>2</sup>

12

## 6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS QUE EJERCEN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSF

A continuación, se toma como base los conceptos de los grupos de valor y grupos de interés, incluidos en la caracterización que la Superintendencia del Subsidio Familiar que fue realizada en el año 2023, para que los ejercicios de participación ciudadana sean mucho más efectivos.

---

<sup>1</sup> *Curso Virtual: Sistema del Subsidio Familiar y mecanismos de participación ciudadana de la SSF.*

<sup>2</sup> *Estrategia de relacionamiento con el ciudadano Ministerio de Hacienda*

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 6.1. GRUPOS DE VALOR

Personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad. Estos son: **Afiliados a las Cajas de Compensación y sus familias y Cajas de Compensación Familiar.**

## 6.2. GRUPOS DE INTERÉS

Ciudadanos y organismos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas y/o que interactúan con la entidad a través de los canales de atención, pero no constituyen grupos de valor. Estos son: **Ciudadanos externos**, **Ciudadanos internos** (Funcionarios y Contratistas de la SSF), **Organismos de Control** (Contraloría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación y Defensoría del pueblo), **Otras Entidades del Estado** (Ministerio del Trabajo, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Cultura y Territorio, Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de Función Pública, Ministerio de Hacienda, Agencia Nacional de Defensa Jurídica de Estado), **Sociedad Civil Organizada** (Gremios y Sindicatos de las CCF), **Empresas afiliadas a Cajas de Compensación Familiar.**

13

# 7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA SSF

La Superintendencia del Subsidio Familiar da cumplimiento a la Ley 1437 de 2011 que en su Capítulo II, resalta los Derechos y Deberes de los usuarios, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en los servicios prestados.

Por otro lado, con el fin de poder exponer con claridad los derechos y deberes de los usuarios de la SSF, se expide la Carta de Trato digno al Ciudadano<sup>3</sup> que contiene los

---

<sup>3</sup> *Carta de trato digno al ciudadano SSF 2023*

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



derechos y deberes donde nuestra entidad busca resaltar y enfocar la administración pública en beneficio y satisfacción de quienes reciben nuestros trámites y servicios, bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia.

## 7.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los derechos de los usuarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, consagrados en la carta de trato digno actualizada en el año 2023, son los siguientes:

- ❖ Recibir un trato respetuoso y digno.
- ❖ Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, de manera verbal, o por escrito, en los diferentes canales de atención dispuestos por la Superintendencia de manera gratuita y sin apoderado. Cuando se trate de un derecho fundamental las peticiones se tramitarán en forma prioritaria.
- ❖ Conocer, el estado de la gestión realizada a su solicitud o trámite y obtener copias, salvo reserva legal; las solicitudes de copias de documento se sujetan al costo de reproducción a cargo del interesado.
- ❖ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios a la Superintendencia.
- ❖ Obtener respuesta oportuna y de calidad en los plazos establecidos en la Ley.
- ❖ Presentar documentos, exposiciones o análisis fundados en normas legales, u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la que tengan interés y a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta y a ser informado del resultado correspondiente.
- ❖ 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.
- ❖ Exigir la confidencialidad de su información.

14

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 7.2. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los deberes de los usuarios de la Superintendencia del Subsidio Familiar son los siguientes:

- ❖ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de presentar solicitudes que han sido resueltas de manera oportuna y de fondo.
- ❖ Obrar bajo el principio de buena fe, en sus solicitudes y actuaciones, de efectuar y no aportar, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones que carecen de fundamento legal.
- ❖ Presentar de manera respetuosa, solicitudes a la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ❖ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- ❖ Tratar con respeto, dignidad y amabilidad a los funcionarios y/o colaboradores de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ❖ Conocer y cumplir con las normas, requisitos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios ofrecidos por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- ❖ 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.
- ❖ Mantener actualizada su información de contacto.
- ❖ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

15

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 7.3. DEBERES DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR ANTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los deberes de la Superintendencia del Subsidio Familiar en el proceso de participación ciudadana, son los siguientes:

- ❖ Propiciar espacios para hacer efectivo el derecho constitucional a la participación, así como garantizar la inclusión de todos los grupos de interés para la Participación Ciudadana
- ❖ Asignación de los recursos necesarios para establecer las condiciones técnicas, de logística para cumplir los objetivos de la participación Ciudadana
- ❖ Realizar la adecuada divulgación de los canales de información de la Superintendencia de Subsidio Familiar sobre los espacios establecidos de la Participación ciudadanía, así como su alcance y generalidades.
- ❖ Establecer un compromiso en el cumplimiento de los objetivos de la participación ciudadana y establecer como prioridad el interés común sobre intereses particulares.
- ❖ Socializar los resultados que se establecen en la participación ciudadana y el uso que se desarrolle en la toma de decisiones de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
- ❖ Tramitar debidamente las peticiones que lleguen en diferentes medios presenciales o electrónicos en la SSF, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y obtener información y orientación.
- ❖ Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las peticiones y poder contar con el uso de otros medios para quienes no tengan o dominen la tecnología.
- ❖ Establecer los espacios idóneos para consulta de expedientes y documentos y tener la atención ordenada y cómoda para el público.

16

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 8. DIAGNÓSTICO ACTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSF

En los años anteriores, se logró identificar los grupos de valor y de interés de la SSF, a través del ejercicio de caracterización de usuarios, el grado de su participación en las decisiones institucionales, la planeación estratégica de la entidad. También, se ha logrado avanzar en el fortalecimiento de los mecanismos y herramientas que garantizan y hacen posible la participación ciudadana en la entidad.

Por otro lado, se fortaleció la interacción de los diferentes procesos al interior de la Superintendencia de Subsidio Familiar, siendo conscientes de la importancia de crear una comunicación bidireccional en los diferentes grupos de interés de forma ordenada y con retroalimentación permanente.

17

### 8.1. ¿QUÉ ESTAMOS HACIENDO?

- ❖ Fortalecimos nuestra presencia en redes sociales como X, YouTube, Instagram.
- ❖ Renovamos nuestra Sede Electrónica de la Entidad, facilitando la gestión de las PQRS, y brindando facilidad de acceso a nuestra información.
- ❖ Generamos espacios de educación informal para divulgar programas, servicios, derechos, deberes y mecanismos de participación del Sistema del Subsidio Familiar, que permiten a nuestros grupos de valor y grupos de interés, ejercer el control social a nuestra Entidad.
- ❖ Rediseñamos nuestra sede electrónica para brindar a nuestros grupos de valor y grupos de interés una mejor experiencia de navegación, mucho más ágil, eficaz, de fácil acceso, con contenidos frescos y visualmente más amable en nuestras redes sociales y en nuestra página web, logrando que más usuarios vuelvan a visitar nuestras redes sociales y nuestra página web. Compartimos nuestras estadísticas a continuación con corte a septiembre del año 2023.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Red Social	Diciembre 2022	Septiembre 2023
Facebook	15.300	16.134
Twitter	13.400	13.870
Instagram	1.500	2.130

- ❖ Contamos lo que hacemos y como lo hacemos de manera clara y sencilla.
- ❖ Creamos campañas y contenido para promover la participación de la ciudadanía.
- ❖ Realizamos Audiencias públicas y de Rendición de Cuentas, de las que se publican los respectivos informes de gestión y de evaluación de la audiencia, en nuestra sede electrónica, para que puedan ser consultados por nuestros grupos de valor y de interés.
- ❖ Desarrollamos espacios de interacción con la ciudadanía como Foros.
- ❖ Se han implementado espacios virtuales que nos han permitido acercarnos más a la ciudadanía.
- ❖ Hemos creado alternativas virtuales de Atención al Ciudadano, como herramientas en lengua de señas, para las personas con discapacidad auditiva.
- ❖ Tenemos en cuenta la opinión de la ciudadanía, a través de la realización de encuestas de percepción ciudadana.
- ❖ Fortalecimos nuestro Chatbot Lupita, que se encuentra disponible las 24 horas del día y nos permite dar respuesta de manera rápida y ágil a las preguntas frecuentes de los grupos de valor y de interés de nuestra entidad.
- ❖ Creamos nuestra revista la Super Contigo, que mes a mes nos permite informar a nuestros grupos de valor y de interés, información relevante de nuestra entidad.

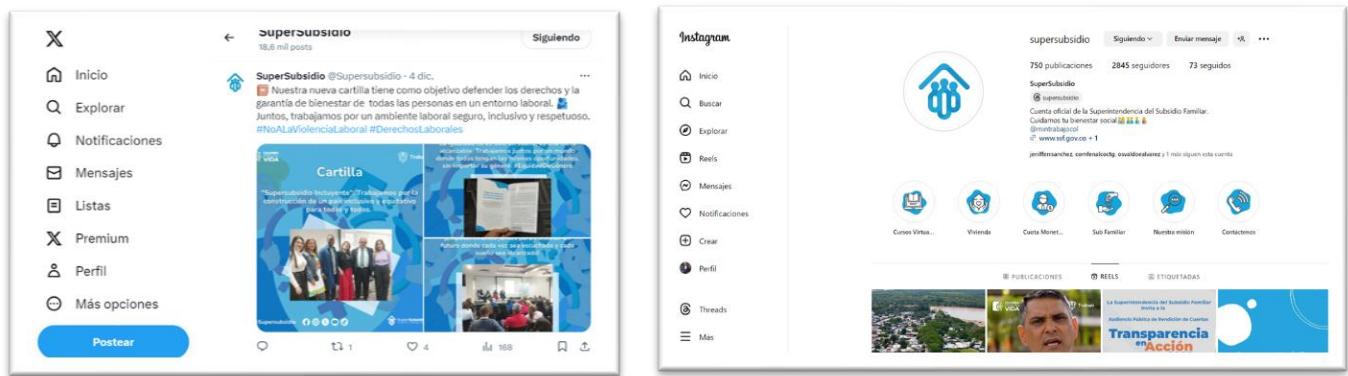


Imagen 1. Chatbot Lupita



Fuente: Sede electrónica SSF

Imagen 2. Presencia en redes sociales.



Fuente: Redes sociales de la SSF.

Imagen 3. Sede electrónica renovada



Fuente: Sede electrónica de la SSF.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



#### *Imagen 4. Rendición de cuentas*



*Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar.*

### Imagen 5. Revista Institucional: "La Super Contigo"



*Fuente: Instagram SSF.*

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77  
Línea Gratuita Nacional 018000 910 110  
PBX: +57 (601) 348 78 00  
Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)  
Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7  
Bogotá - Colombia

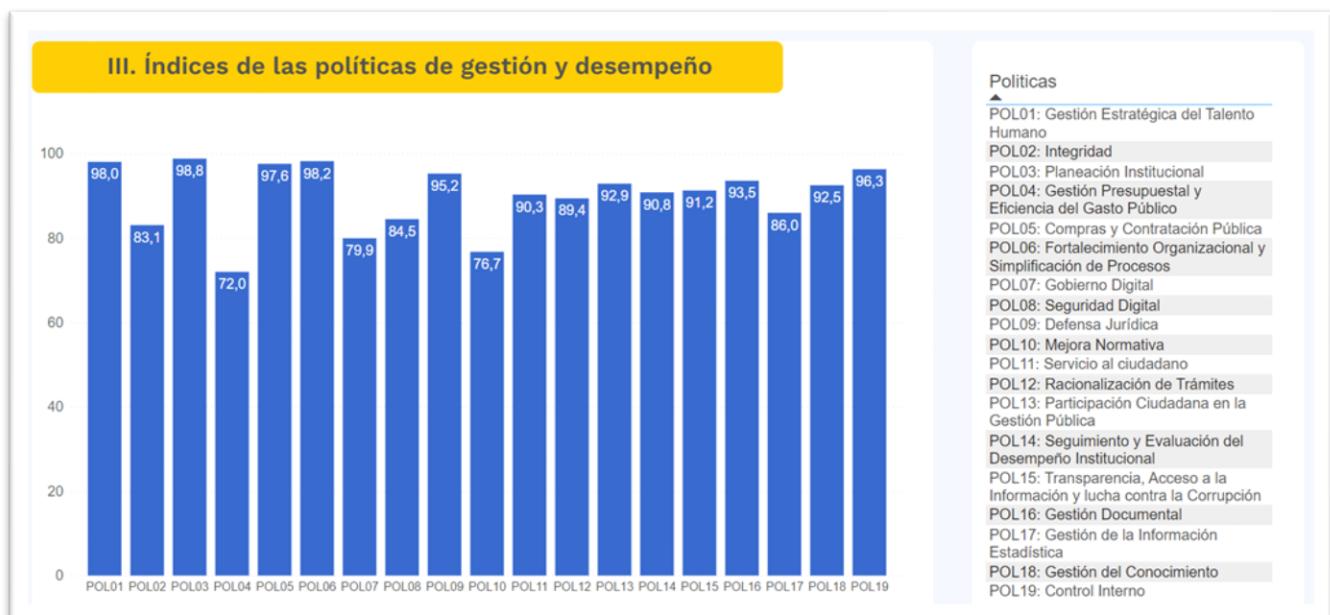
FO-COP-004  
@Supersubsidio



## 8.2. RESULTADOS DEL FURAG 2022

En el Informe de Gestión y Desempeño Institucional, expedido por Función Pública, los resultados para la vigencia 2022, no son comparables con los resultados de las mediciones de las vigencias anteriores, ya que los líderes de políticas realizaron cambios significativos a las preguntas de sus políticas, dados los procesos de actualización de las temáticas y directrices<sup>4</sup>, sin embargo la política de participación ciudadana obtuvo un puntaje de 92.9, evidenciando un nivel de gestión y desempeño significativo; lo cual motiva a continuar con el fortalecimiento de aquellos elementos que conforman el FURAG, y sobre los cuales se adelantarán estrategias para su continuo mejoramiento.

*Imagen 6. Índice de gestión y desempeño política de participación ciudadana*



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

4

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZmE5Mjg3ZTktNzVkJM00OWQ0LTk2MDctNDM2YmU0YzdIYmU3IiwidCI6IjU1MDNhYWMYLTdhMTUtNDZhZi1NTIwLTjhNjc1YWQxZGYxNilsImMiOjR9>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Imagen 7. Índice detallado política de participación ciudadana.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

### 8.3. RESULTADOS DEL ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

En el resultado del índice de desempeño institucional, la Superintendencia del Subsidio Familiar, obtuvo un puntaje de 91,0 en el año 2022, manteniendo un promedio alto y por encima de promedio del sector, como se evidencia en la gráfica que vemos a continuación:

Imagen 8. Índice detallado política de participación ciudadana.



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 9. METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

Teniendo en cuenta que Función Pública impulsa la política de participación ciudadana proporcionando herramientas a las entidades del estado para el diseño, mantenimiento y mejora de espacios que garanticen la relación estado – ciudadano en todo el ciclo de la gestión pública, a través de las etapas de: diagnostico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento; la Superintendencia de Subsidio Familiar adopta las fases indicadas, incorporando en cada una de ellas el concepto de control social.

Con esta metodología para el año 2024, buscamos consolidar y fortalecer la interacción con nuestros grupos de valor y grupos de interés, promoviendo el acercamiento al ciudadano y la comunicación en doble vía. Estas etapas son:

23

- ❖ **Diagnóstico:** Desde el Diagnóstico se identifican las necesidades requeridas por los grupos de valor y grupos de interés con el fin de dar cumplimiento desde la SSF a las obligaciones y derechos que estos poseen enmarcados en la ley, se establece la priorización de estos por medio de la actualización de la caracterización de grupos e valor y grupos de interés, que permite a través de las fuentes de información encontradas en la SSF como son la PQRS, bases de datos o encuestas de satisfacción poder establecer el análisis del comportamiento que permitirá definir los canales de participación ciudadana, permitiendo que cada uno de ellos empiece a interactuar desde el mismo diagnóstico.
- ❖ **Planeación:** La planeación de los planes de acción, programas y proyectos, con herramientas de acercamiento a los grupos de valor y grupos de interés para establecer la formulación correspondiente de las decisiones tomadas por la SSF, teniendo presente los comentarios de los espacios de participación como respuesta a las necesidades latentes y mejoramiento continuo de la entidad.
- ❖ **Implementación o ejecución:** Poner en marcha los planes y las estrategias institucionales permitirá alcanzar los objetivos propuestos y las metas en la

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



ejecución, proporcionando e identificando los riesgos de su cumplimiento para dar el direccionamiento adecuado con los mecanismos necesarios en la implementación y ejecución.

- ❖ **Seguimiento y evaluación:** Invitar a los grupos de valor y grupos de interés a realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la SSF, empleando mecanismos de información y divulgación que permitan mantener un diálogo constante y que esté orientado a recibir la opinión acerca de los resultados y a permitir que se pueda ejercer el control social necesario sobre estos resultados. Por otro lado, establecer los canales de comunicación que le dé a la ciudadanía una participación que permita mejorar y transformar los diferentes procesos que se llevan a cabo para garantizar la participación de los grupos de valor y de interés de la SSF.

El seguimiento al interior de la SSF lo realiza la Oficina de Control Interno y el monitoreo lo realiza la Oficina Asesora de Planeación.

24

## 10. TEMAS QUE COMPRENDEN LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA SSF

Los ejes temáticos de la estrategia de participación ciudadana, sobre los cuales se puede convocar a la ciudadanía para que participe en la gestión de la Entidad, son:

- ❖ Formulación de políticas, planes, programas y proyectos institucionales.
- ❖ Ejecución de los programas, proyectos y servicios.
- ❖ Audiencia Pública y Rendición de cuentas.
- ❖ Promoción del control social.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 11. MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos de participación ciudadana permiten que los grupos de valor y grupos de interés de la entidad puedan acudir a la Superintendencia de Subsidio Familiar para ejercer control de la gestión pública y participar en la vigilancia de las decisiones tomadas desde la planeación hasta la evaluación en la gestión administrativa.

Los mecanismos de participación ciudadana son:

- ❖ Peticiones
- ❖ Quejas
- ❖ Reclamos
- ❖ Solicitudes de información
- ❖ Solicitudes de consultas
- ❖ Acciones de tutela
- ❖ Acciones de cumplimiento
- ❖ Derechos de petición
- ❖ Audiencias Públicas
- ❖ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas
- ❖ Rendición de Cuentas
- ❖ Veeduría ciudadana
- ❖ Denuncias por corrupción

25

A continuación, se describen los mecanismos de participación ciudadana legales, a los cuales pueden acudir los grupos de valor y grupos de interés de la entidad y el término de respuestas legalmente establecidas.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Imagen 9. Mecanismos legales de participación ciudadana.



Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio





## 12. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN LA SSF

Para la Superintendencia del Subsidio familiar y en concordancia con su estrategia de servicio al ciudadano, es importante contar con canales disponibles y accesibles a la ciudadanía en general y grupos de valor, que, desde el primer momento de contacto garanticen el acceso y la transparencia en la información requerida por quien solicita o requiere de nuestros servicios.

En ese orden de ideas, la SSF, a través de espacios, canales y estrategias de comunicación, busca facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social,

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



favoreciendo en contacto permanente con la ciudadanía para que puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos a las decisiones de la Entidad, conocer su percepción, brindar medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión de la entidad.

Es así como, la SSF ha dispuesto los siguientes canales que pueden ser: virtuales, presenciales, telefónicos y se detallan a continuación:

### 12.1. VIRTUALES

Uno de los principales canales de participación ciudadana con que cuenta la Entidad es su Sede Electrónica, [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) en donde se puede encontrar información referente a normatividad, cifras estadísticas, gestión institucional, presupuestos, planes, políticas, programas, proyectos, trámites y servicios.

28

Adicional a lo anterior, desde nuestra página web el ciudadano puede ejercer su participación a través del acceso a los siguientes links de servicio, que se encuentran a disposición de todos los ciudadanos:

- ❖ Servicio en línea de PQRSF y denuncias
- ❖ Chat virtual.
- ❖ Lupita
- ❖ Cursos virtuales
- ❖ Encuestas virtuales
- ❖ Redes Sociales (Instagram, Facebook, Twitter y YouTube)

### 12.2. PRESENCIALES

Los escenarios presenciales en los que se busca aplicar la estrategia de participación ciudadana dentro de la Superintendencia del Subsidio Familiar son los siguientes:

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

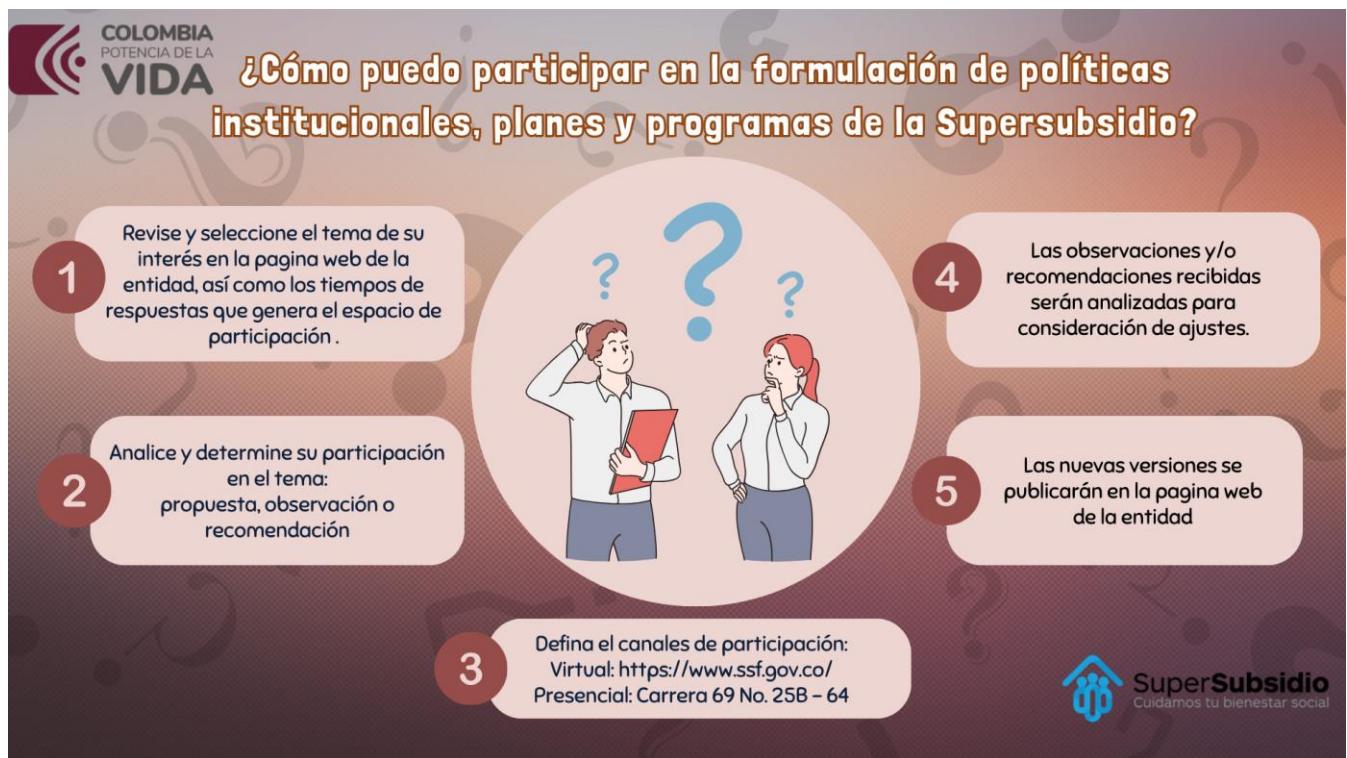
@Supersubsidio



❖ **Participación en los Planes institucionales de la Superintendencia de Subsidio Familiar.**

En la política de Gestión se establecieron aspectos claves que integran el Sistema de Calidad y que permiten la participación de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión pública de la siguiente manera.<sup>5</sup>

*Imagen 10. Participación en formulación de políticas, planes y programas.*



❖ **Rendición de Cuentas**

Este escenario, se encuentra apoyado en el **Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano PACC 2023 - Todos por la Transparencia** - con las actividades que se detallan

<sup>5</sup> Gráfica tomada de la página web de la SSF <https://www.ssf.gov.co/transparencia/planeacion/participacion-ciudadana-y-control-social>

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](https://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

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

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



en el componente de Rendición de Cuentas, en su respectiva Estrategia de Rendición de cuentas y en el componente de Atención al Usuario y Mecanismos de transparencia de la información.

*La Ley 1757 de 2015 en su Art. 48, define la Rendición de Cuentas como: "Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público."*

Desde el CONPES 3654 de 2010 la rendición cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz.

30

❖ **Ferias de servicios**

Son espacios en los cuales se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los servicios que ofrece la SSF, de PQRSF, denuncias de una forma más directa.

❖ **Capacitaciones, conferencias, foros, talleres, conversatorios, cursos virtuales.**

Se organizan eventos de capacitaciones cuando se han producido reformas a la legislación de subsidios en general que impactan directamente a nuestros grupos de valor y grupos de interés. Así mismo, se brinda el curso virtual que se encuentra disponible en la sede electrónica de la entidad, acerca del sistema del subsidio familiar y mecanismos de participación ciudadana. En este tipo de espacios se incluyen igualmente las

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



videoconferencias o Facebook lives que se llevan a cabo con expertos internos y/o externos en los temas de importancia para la entidad.

#### ❖ **Buzones Interactivos**

Teniendo en cuenta que la SSF, no cuenta con sedes alternas en el país, se tienen a disposición buzones interactivos que permiten recibir PQRSF ubicados en las ciudades de Barranquilla, Cali, Medellín, Riohacha, Villavicencio, Manizales, Pasto, Pereira e Ibagué.

### **12.3. TELEFONICOS**

La interacción telefónica a través de la **Línea Gratuita Nacional 018000 910 110** y Línea de atención al ciudadano: **+57 (601) 348 78 00**, atiende y orienta a los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, resuelve dudas e inquietudes presentadas con relación a nuestros servicios, así mismo se pueden realizar llamadas o preguntas que permitan para conocer la opinión de nuestros grupos de interés en temas técnicos y administrativos de la entidad.

31

## **13. CONTROL SOCIAL**

Una de las acciones para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y la participación en la decisión de la Superintendencia de Subsidio Familiar es el poder tener la garantía en su intervención eficaz y eficiente en el establecimiento de canales de Control y Vigilancia de la gestión. Esta vigilancia debe establecer mecanismos que permitan tener resultados que evidencien el cumplimiento y obligación de la entidad para satisfacer los derechos de los ciudadanos.

El **control social** da la apertura al diálogo permanente con la entidad desde la planeación, ejecución, evaluación de la gestión de los recursos públicos a disposición de los derechos

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



del ciudadano, este diálogo es fundamental para involucrar la democracia en las actividades del día a día de la entidad, para construir entre todos un mejor país con conciencia por medio de espacios que permita trabajar en el cumplimiento de las políticas públicas y de las decisiones que la Superintendencia de Subsidio Familiar establezca.

En la Ley 1757 del 2015, artículo 64 se encuentran los **objetivos del Control Social** de la gestión pública y su resultado:

- ❖ Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano.
- ❖ Contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia.
- ❖ Prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- ❖ Fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.
- ❖ Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.
- ❖ Propender por el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen la función pública.
- ❖ Promover el liderazgo y la participación con miras a democratizar la gestión pública.
- ❖ Poner en evidencia las fallas en la gestión pública por parte de agentes estatales y no estatales, y formular propuestas para mejorarla.
- ❖ Contribuir a la garantía y al restablecimiento de los derechos sociales, económicos y culturales.

32

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Una de las modalidades más usadas para ejercer el control social son las **VEEDURÍAS CIUDADANAS**, hablemos de ellas:

### 13.1. ¿QUE SON LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS?

Con la ley 850 del 2003, las veedurías ciudadanas se **definen como**: “El mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”

33

### 13.2. OBJETO DE LAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En el artículo 4 de la ley 850, expone el objeto de las veedurías ciudadanas y estas, efectúan una vigilancia preventiva que se realiza en recomendaciones escritas y oportunas a la entidad en los programas, proyectos o contratos que se ejecutan, para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

### 13.3. PRINCIPIOS RECTORES DE LAS VEEDURIAS CIUDADANAS

También el artículo 4 de la ley 850, establece sus principios rectores, que son: de democratización, autonomía, transparencia, igualdad, responsabilidad, eficiencia, objetividad y legalidad y **se establecen como representantes de la comunidad para ejercer el control social**.

Veamos a continuación, los pasos que se deberán llevar a cabo para la implementación de las veedurías ciudadanas, que permitan generar un control social en la Entidad.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



Imagen 11. Pasos para implementar veedurías ciudadanas.



Fuente: Estrategia de participación ciudadana 2021.

**Paso 1.** Definir Objetivos de la participación de las Veedurías Ciudadanía u otras instancias de Control como control social en la SSF.

34

**Paso 2.** Convocar a la comunidad y a las veedurías ciudadanas para que ejerzan Control Social: Se debe establecer una campaña de divulgación para convocar e invitar a la comunidad, veedurías para que ejercer el ejercicio de Control y Vigilancia, mediante una convocatoria abierta para que la participación de los sujetos directos e indirectos pueda generar la vigilancia de la gestión de la entidad.

**Paso 3.** Recepción por parte SSF del plan de Veeduría para la realización de control y vigilancia. La planeación que realizan las veedurías ciudadanas después de tener conocimiento de la entidad, establecer su plan de trabajo y el poderlo hacer conocer a la SSF, permitirá que ésta ponga a su disposición el apoyo para adelantar las acciones pertinentes.

**Paso 4.** Disponer del tiempo, apoyo y protocolos por parte de la SSF para el cumplimiento de los requisitos solicitados por las veedurías objeto de estudio y análisis. Para que los diferentes organismos de control y vigilancia puedan acceder a la información que solicitan, la Superintendencia de Subsidio Familiar, se fundamenta en los principios de la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional la 1712 de 2014.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



**Paso 5.** Adelantar seguimiento al informe de veeduría u otras instancias de Control Social con planes de acción por SSF. El seguimiento se debe realizar en dos vías para lograr la eficiencia del ejercicio de control por parte de las veeduría y auto control por parte de la SSF, quien debe disponer de herramientas y personal necesario para realizar el seguimiento de los hallazgos, observaciones o recomendaciones encontradas desde estos agentes externos, valorando la información recibida y tomar decisiones que contribuyan al mejoramiento.

En los informes que se reciben de este control social se puede evaluar la gestión de la entidad, en algunos aspectos como:

- ❖ Cumplimiento de planes, programas, proyectos, los recursos utilizados.
- ❖ Los resultados de la ejecutaron de los planes, programas y proyectos
- ❖ La calidad de los productos o servicios.
- ❖ La pertinencia de los proyectos, planes y programas.
- ❖ El impacto de los planes, programas y proyectos.
- ❖ La garantía de los derechos que se establecieron en nuestros grupos e valor y de interés.

35

Hay que tener en cuenta que para el seguimiento se pueden realizar las siguientes acciones: mesas de trabajo, visitas de obra, visitas de prestación de servicios, actas de reunión, reuniones con funcionarios, interventores y contratistas, audiencias públicas, preguntar a los beneficiarios, y solicitar información a las entidades.

**Paso 6.** Divulgación de resultados y acciones de mejora con el fin de garantizar las Transparencia. La divulgación de los resultados de la participación y los controles ejercidos deben ser publicados en la página web de la SSF, así como las invitaciones pertinentes a ejercer el control.

Se debe procurar el apoyo y acompañamiento a las veedurías en la socialización de las comunidad beneficiada o afectada, para que estén informada de los avances de los diferentes procesos ejecutados y así también establecer nuevas inquietudes que se puedan presentar.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



## 14. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Accesibilidad:** de fácil acceso, comprensión y entendimiento ([www.rae.es](http://www.rae.es)).

**Canal de Servicio:** Modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía interactúa con la Administración de la Entidad, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**Control estratégico:** Se debe facilitar la participación ciudadana en el control a la toma de decisiones, a la implementación de programas, ejecución de contratos y manejo de recursos, independientemente de otros niveles de participación (información, planeación, ejecución).

**Control Social:** Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública de la Entidades del Estado.

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

- Ver documento CONPES 167 de 2013

**Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos.

---

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



**Grupos de Interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.<sup>6</sup>

**Índice de Transparencia de las Entidades Públicas:** Es una herramienta de control social que ha desarrollado la Corporación Transparencia por Colombia desde el año 2002 con el objetivo de monitorear y evaluar los niveles de riesgos de corrupción en las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal. Así, por medio de estas labores se espera contribuir al fortalecimiento de la institucionalidad estatal desde la agenda de la lucha contra la corrupción.<sup>7</sup>

**Información:** Conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas y demás sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014. Se informa para compartir y transmitir datos, con el fin de que la ciudadanía reciba, procese, comprenda, analice, evalúe, reaccione y formule sus propuestas (artículo 6 de la Ley 1712 de 2014).

**Información pública:** Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.<sup>8</sup>

**Ejecución:** En este nivel se busca que la entidad desarrolle acciones con intervención de los beneficiarios.

**Medio de Interacción Ciudadana:** Espacio físico, virtual o telefónico dispuesto por la Administración para facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites y solicitud de sus requerimientos ante las Entidades distritales, nacionales, públicas y privadas que ejerzan funciones públicas. Para el canal presencial, también se denominan Puntos de Contacto, Puntos de Atención o Centros de Servicios.

**Plan Anticorrupción:** es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que debe ser diseñado por las entidades públicas pertenecientes a todos los niveles de

<sup>6</sup>Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014

<sup>7</sup>Guía Metodológica del Índice de transparencia Nacional – ITN 2015-2016

<sup>8</sup>Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 03, agosto de 2018.

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio



gobierno. Estos documentos se estructuran sobre cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República).

**Plan de acción anual:** Es la programación anual de las actividades, proyectos y recursos que va a desarrollar en la vigencia cada dependencia de la entidad y articulado con el Plan Estratégico Sectorial e Institucional.

**Planeación participativa:** Proceso de discusión, negociación y concertación en el que se analizan y deciden conjuntamente con los ciudadanos problemas a atender, acciones a emprender, prioridades, maneras de ejecutar los programas y la definición de políticas públicas.<sup>9</sup>

**Participación ciudadana en la gestión pública:** Asesorando y promoviendo herramientas para la inclusión de la ciudadanía en los procesos de la gestión pública y efectuando el seguimiento y evaluación a la gestión pública de las entidades a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión-FURAG.

38

**Rendición de cuentas:** Es la obligación y una buena práctica de gestión de un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado. El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.<sup>10</sup>

**Transparencia activa:** obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia,

---

<sup>9</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/participacion-ciudadana>

<sup>10</sup> Manual único de Rendición de cuentas de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia



facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.<sup>11</sup>

Los órganos de la administración pública deben poner a disposición permanente de la ciudadanía la información relevante de manera actualizada y detallada. Los sujetos obligados deben divulgar de forma proactiva en las páginas web, carteleras y cualquier otro medio para que todo ciudadano pueda acceder a la información pública. La Ley 1712 de 2014 establece la información mínima relacionada con cada entidad que se debe hacer pública.

**Transparencia pasiva:** Se refiere al derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de acceso a información que se pueden hacer ante los sujetos obligados, quienes deben responder en los plazos de norma establecidos en la ley 1755 de 2015.

39

Elaboró: Celia Coneo Ramírez – Contratista Oficina Asesora de Planeación  
Revisó: Kelly Alejandra Daza Rivera – Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación  
Aprobó: Tania Violeta Vargas Luna – Jefe Oficina Asesora de Planeación

---

<sup>11</sup> Glosario del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 03, agosto de 2018

Línea Atención al Ciudadano +57 (601) 348 77 77

Línea Gratuita Nacional 018000 910 110

PBX: +57 (601) 348 78 00

Portal Institucional [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co)

Correo electrónico [ssf@ssf.gov.co](mailto:ssf@ssf.gov.co)

Carrera 69 No. 25 B – 44 Pisos 3, 4 y 7

Bogotá - Colombia

FO-COP-004

@Supersubsidio

