



Supersalud

Estrategia de Servicio  
**a la Ciudadanía**  
**2025**

**Delegada para la Protección al Usuario**

Dirección de Servicio al Ciudadano y  
Promoción de la Participación Ciudadana

# Tabla de Contenido

<b>ASPECTOS GENERALES</b>	<b>01</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Antecedentes</li><li>1.2. Objetivo General y Objetivos Específicos</li><li>1.3. Alcances</li></ul>
<b>MARCO NORMATIVO</b>	<b>02</b>	Normativas que guían la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud
<b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>03</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>3.1 Niveles de atención</li><li>3.2 Atributos del servicio</li></ul>
<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>	<b>04</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Conozca sus derechos como ciudadano</li><li>4.2. Conozca sus deberes como ciudadano</li></ul>
<b>CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>05</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1. Canal Telefónico</li><li>5.2. Canal Presencial</li><li>5.3. Canal Escrito</li><li>5.4. Canal Virtual</li></ul>
<b>ACTIVIDADES PREVISTAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>06</b>	Acciones internas y externas desarrolladas de manera transversal en las diferentes áreas o dependencias de la SNS ( Superintendencia Nacional de Salud )
<b>CRÉDITOS</b>	<b>07</b>	Info de todos los Créditos



## 1. Aspectos Generales

### 1.1 Antecedentes

- Como se reconoce en la **Constitución Política de 1991**, servir es un fin esencial del Estado Colombiano y con esta premisa un compromiso superior de la institucionalidad en aras de promover y garantizar los derechos y deberes de la ciudadanía y grupos de valor, así como fortalecer la relación Estado – Ciudadano.

El Estado colombiano ha venido fortaleciendo su **capacidad administrativa para enfocar la gestión y promoción de los servicios públicos**, en función del servicio al ciudadano a través de una nueva forma de gobernanza, desde una nueva forma de relacionamiento con la ciudadanía en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública, bajo un enfoque de estado abierto.

Lo anterior, en el marco de la **Renovación de la Administración Pública** descrita en el **Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES 3248 de 2003)**, la **Política Pública de Servicio al Ciudadano (CONPES 3649 de 2010)**, la **Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013)**.

**El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** integró los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos bajo este **enfoque de Estado abierto**.

En la **versión 5 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, en la dimensión **“Gestión con Valores para Resultados”** la **Política de Servicio al Ciudadano se define como** una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

## 1.2 Objetivo General y Objetivos Específicos

### ● **Objetivo General**

Propiciar el acercamiento de la ciudadanía y grupos de valor con la Superintendencia Nacional de Salud a través de un servicio que responda a sus necesidades y expectativas, y así garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con la entidad.

### ● **Objetivos Específicos:**

1. Fortalecer el conocimiento y capacidades de nuestros funcionarios y colaboradores en temas relacionados con el servicio al ciudadano, lenguaje claro e interacción con la ciudadanía y los grupos de valor.
2. Promover, fortalecer y apoyar las acciones de lenguaje claro en las comunicaciones y respuestas que genera la entidad hacia la ciudadanía y los grupos de valor.
3. Generar espacios de diálogo participativo para garantizar el acceso a la ciudadanía a la oferta institucional, partiendo del enfoque diferencial, poblacional y territorial.
4. Gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que presenta la ciudadanía desde los canales de atención dispuestos por la entidad.
5. Articular con otras dependencias y áreas de la entidad, las acciones que incidan en la Política de Servicio al Ciudadano.



### 1.3 Alcances

- La Estrategia de **Servicio al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud** se basa en promover una interacción efectiva con la ciudadanía que garantice el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos y cumplimiento de sus deberes en salud, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza pública.

Esta estrategia involucra a **servidores, servidoras y agentes de la entidad en su relacionamiento**, a través de los distintos **canales de la Supersalud**, con los **Ciudadanos y/o Usuarios que requieren trámites y servicios**.

## 2. Marco Normativo

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Superintendencia Nacional de Salud se fundamenta en el marco normativo colombiano que regula la atención al ciudadano y la transparencia en el sector público. A continuación, se presentan las principales normativas que deben guiar el diseño e implementación de esta estrategia:

### NORMA



#### Constitución Política de Colombia:

Artículo 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365

### DESCRIPCIÓN

**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; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 13:** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

**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.

**Artículo. 47:** El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

**Artículo. 365:** Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.



Ley 489 de 1998

**Artículo 32:** "Democratización de la Administración Pública: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública (...)"



Decreto 2623 de 2009

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.



CONPES 3649 de 2010

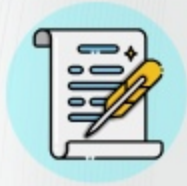
*Consejo Nacional de Política Económica y Social*

Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.



Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Ley Estatutaria 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.



Decreto Ley 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



CONPES 3785 de 2013

*Consejo Nacional de Política Económica y Social*

Mediante el cual se estableció el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano.



### Ley Estatutaria 1757 de 2015

Estatuto de Participación Ciudadana. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.



Decreto 1083 de 2015,  
modificado por el  
Decreto 1499 de 2017  
Departamento  
Administrativo de la  
Función Pública  
• DAFP •

**Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**, el cual surge de la integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión y de la articulación de este, con el Sistema de Control Interno.



### CONPES 3854 de 2017

*Consejo Nacional de  
Política Económica  
y Social*

#### **Política Nacional de Seguridad Digital:**

Cultura ciudadana para la seguridad digital. Busca fortalecer las capacidades de diferentes actores (gobierno, empresas, academia, ciudadanos) para identificar, gestionar y mitigar los riesgos de seguridad digital en el entorno digital.



### Decreto Ley 2106 de 2019

Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.  
**También es conocido como la "Ley Antitrámites".**



### Ley 2052 de 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.



### Resolución 1519 de 2021

Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

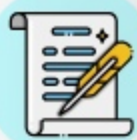


### CONPES 4070 de 2021

*Consejo Nacional de  
Política Económica  
y Social*

Emite la política para la implementación de un modelo de Estado Abierto, para mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado.





**Resolución 784 de 2021 - Ministerio de Salud y Protección Social**

Se adopta el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros grupos de valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social y su guía de implementación.



**Circular 100-010 de 2021**

*Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)*

Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. Promover y reconocer prácticas internas de lenguaje claro para que servidores públicos y contratistas presten un servicio de calidad en los diferentes canales de atención.



**Decreto 1080 de 10 de septiembre de 2021**

En el **numeral 2 del artículo 21** estableció a la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud: *“Diseñar, implementar y realizar seguimiento al modelo, políticas y estrategias de servicio al ciudadano en la Superintendencia Nacional de Salud”.*



**Ley 2195 de 2022**

Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Tiene como objetivo principal prevenir la corrupción y fortalecer la transparencia en las entidades públicas y privadas en Colombia.

**También es conocida comúnmente como la "Ley Anticorrupción".**

**Fuente:** elaboración propia



### 3. Servicio al Ciudadano

- La **Superintendencia Nacional de Salud** a través del **Decreto 1080 del 10 de septiembre de 2021**, publicado en el *Diario Oficial 51.793* de la misma fecha, rediseñó su estructura y determinó las funciones de cada dependencia.

En atención a los planes y programas a cargo del **Despacho de la Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Dirección de Servicio al Ciudadano**, *tiene como función diseñar, implementar y realizar seguimiento al modelo, políticas y estrategias de servicio al ciudadano en la entidad.*

En consecuencia, para lograr el cumplimiento de dicha función se requiere contar con una **estrategia de servicio al ciudadano para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía y la gestión institucional.**

### 3.1 Niveles de atención

- La gestión del servicio no solo implica la interacción con la ciudadanía sino los recursos dispuestos por la organización para dar respuesta oportuna y de calidad a los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor, generando un ciclo integral o cadena de valor en el servicio.

Para facilitar el relacionamiento con la ciudadanía, usuarios y colaboradores, se contemplan 4 niveles de servicio, a saber:



### 3.2 Atributos del servicio

- Cualidades que debe tener servidores, servidoras y agentes de la Superintendencia para prestar un buen servicio de calidad en la atención al ciudadano, usuario y los grupos de valor, de ahí la importancia de mantener una actitud de servicio a la ciudadanía, que reúne importantes atributos y valores.

Estos atributos y valores son:



RESPECTUOSO



AMABLE



CONFIABLE



EMPÁTICO



INCLUYENTE



OPORTUNO



EFFECTIVO

## 4. Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

- La Superintendencia Nacional de Salud cumpliendo su función de **“Proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna”**, debe darle un trato respetuoso, cálido y considerado, a través de los funcionarios y colaboradores de la entidad.

## 4.1 Conozca sus derechos como ciudadano/a

### DERECHOS



#### • Usted tiene derecho a:

- ✓ Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo, respetando los principios de cortesía y decencia, sin necesidad de apoderado y en cualquier momento del día.  
Así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos según la resolución. *Resolución 1591 de 2015.*
- ✓ Recibir atención preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud).
- ✓ Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 4.2 Conozca sus deberes como ciudadano/a

### DEBERES



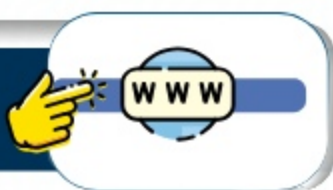
- **Por otro lado, cuando requiera los servicios de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) usted tiene el deber de:**
  - ✓ Tratar con respeto a los funcionarios públicos y personal dispuesto para su atención en la Supersalud.
  - ✓ Aportar toda la información para que su requerimiento sea resuelto eficientemente.



## 5. Canales de Atención

- La **Superintendencia Nacional de Salud**, por medio de su **página web**, dispone de la información sobre todos los canales de atención con los que cuenta.

**Página Web**



<https://www.supersalud.gov.co>

A continuación, puede encontrar los **diferentes canales de atención y los correspondientes horarios:**

## Infografía de los Canales de Atención



### CANAL TELEFÓNICO

Línea gratuita nacional  
01 8000 513 700  
Bogotá D.C.  
+ 57 601 483 7000



### PÁGINA WEB

[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)  
Formulario web, Chat,  
Llamada en Línea,  
Videollamada



### CORREO ELECTRÓNICO

[correointernos@supersalud.gov.co](mailto:correointernos@supersalud.gov.co)



### CANAL PRESENCIAL

Puntos de Atención y  
Direcciones Regionales  
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>

## 6. Actividades Previstas

### 6.1 Acciones para la Implementación de la Estrategia

- A continuación, se relacionan las **acciones internas y externas que se desarrollan de manera transversal** en las diferentes áreas o dependencias en la entidad:

#### A. El fortalecimiento del talento humano

- **A través de espacios de capacitaciones**, que nos permite contar con **servidoras y servidores idóneos y cualificados** para la atención a la ciudadanía, en temas como:



● Lenguaje claro.



● Atención a poblaciones con enfoque diferencial.



● Diversidad de género y sexualidad.



● Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en proceso de reincorporación y reintegración.



● Accesibilidad y de relacionamiento con personas con discapacidad.



● Conocimiento de la entidad y sus procesos.

## B. Espacios de relacionamiento con usuarios y ciudadanos

- **Espacios de relacionamiento dialogantes e incluyentes** que garanticen el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos y usuarios a sus **derechos y cumplimiento de sus deberes en salud**, así:



Espacios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor.



Jornadas de atención itinerantes o alternativas de relacionamiento.



Conexión Supersalud.



Diálogos con la Supersalud.



El líder tiene la palabra.



Gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que presenta la ciudadanía, en el marco de los lineamientos nacionales del Lenguaje Claro.

# 2025



Versión 1.0

## **Elaborado por:**

Margaret Licona Castro  
*Profesional Especializado*

Isabella Hoyos Iriarte  
*Profesional Especializado*

## **Revisado y aprobado por:**

Claudia Liliana Moreno Ramírez

*Directora*

*Dirección de Servicio al Ciudadano y  
Promoción de la Participación Ciudadana*

## **Delegada para la Protección al Usuario**

Todos los derechos reservados. Está prohibida la reproducción total o parcial de esta cartilla, su recopilación en un sistema informático, su transmisión en cualquier forma o medida, ya sea electrónica, mecánica, por fotocopia y otros medios, sin previo permiso de la Superintendencia Nacional de Salud - SNS.

Esta edición y sus características gráficas son propiedad de la Superintendencia Nacional de Salud - SNS.

© Agosto de 2025. SNS - Superintendencia Nacional de Salud. Bogotá, Colombia

# 2025



## Supersalud



Carrera 68 A N°. 24 B - 10  
Torre 3 · Pisos 4, 9, 10  
PBX +57 601 744 2000 · Bogotá D.C.

[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

