

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

OBJETIVO

Establecer las actividades, responsables y controles para la recepción, verificación de competencia y remisión de denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción contra funcionarios públicos de la Superintendencia Nacional de Salud, garantizando su adecuada radicación, clasificación y canalización a la autoridad competente o al proceso disciplinario interno, en armonía con los principios de legalidad, debido proceso, confidencialidad y transparencia.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción contra funcionarios públicos que sean recibidas a través de los canales oficiales de la Superintendencia Nacional de Salud. Incluye su radicación, verificación de competencia institucional y remisión a la autoridad correspondiente (Fiscalía, Procuraduría, Contraloría) o al Proceso de Actuaciones Disciplinarias, según corresponda. No contempla el desarrollo de la actuación disciplinaria, la cual se regula en el procedimiento.

Los canales de atención definidos por la entidad, específicamente:

- **Formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud**, disponible en el sitio oficial de la Superintendencia Nacional de Salud: <https://superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/denuncias.php>

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

- **Línea telefónica nacional gratuita:** +57 01 8000 513 700
- **Línea anticorrupción:** +57 01 8000 513 700
- **Canal presencial:** Todas las sedes de la Superintendencia Nacional de Salud a nivel central, Centro de Atención al Ciudadano Bogotá – CAC, Direcciones Regional y puntos de atención. [Supersalud Puntos de atención y direcciones regionales](#).

Estos canales están establecidos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la política de servicio al ciudadano y hacen parte del proceso de Relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor. El procedimiento inicia con el registro de la denuncia o queja por parte del ciudadano, a través de cualquiera de los canales habilitados, y continúa con la verificación de la competencia institucional. Si la denuncia es competencia de la Superintendencia Nacional de Salud, se remite al Proceso de Actuaciones Disciplinarias; si no lo es, se remite a la autoridad competente. Este procedimiento finaliza con la remisión efectiva y el registro correspondiente en el sistema de gestión documental.

Nota: En caso de que una denuncia o queja sea recibida por una dependencia diferente a las responsables del trámite, el funcionario que la reciba deberá remitirla de manera inmediata al Grupo de Correspondencia para su radicación al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co y posterior asignación a la Oficina de Control Disciplinario Interno - Grupo Interno de Trabajo de Instrucción Disciplinaria.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Delegatura para la Protección al Usuario

DEFINICIONES

Accesibilidad: Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Anónimo: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se manifiestan agravios o amenazas a funcionarios de esta.

Canal de atención: Medio de transmisión por el que se reciben las PQRSDF, referente a los servicios y productos prestados por la entidad.

Ciudadano: Cualquier persona natural o jurídica que eleva una PQRSDF.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio personal o particular o para el favorecimiento de un tercero, afectando la garantía de los derechos humanos y fundamentales.

Denuncia: Manifestación de una persona que pone en conocimiento a una autoridad competente una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

Denuncia de corrupción: Un acto de corrupción es cualquier conducta ilegal o poco ética en la que una persona en una posición de poder abusa de su cargo para obtener beneficios personales o para terceros, a menudo en detrimento del interés público. Estas acciones pueden incluir soborno, extorsión, tráfico de influencias, malversación de fondos, entre otros. En esencia, la corrupción implica el uso indebido del poder público para obtener ventajas personales o para otros, ya sea de manera directa o indirecta. Esto puede manifestarse en diversas formas, tales como:

Extorsión: Obtener dinero o beneficios mediante amenazas o coerción.

Fraude: Engañar para obtener beneficios ilegales.

Malversación de fondos: Desviar o apropiarse indebidamente de fondos públicos.

Nepotismo: Favorecer a familiares o amigos en la asignación de cargos o contratos.

Opacidad: Ocultar información de cara a la ciudadanía o publicarla con insuficiente claridad para generar confusión en el público objetivo.

Programa de Transparencia y Ética Pública (Decreto 1122 de 2024): Programa de cumplimiento orientado a fortalecer la cultura de legalidad y prevenir la corrupción en entidades públicas y privadas. Se fundamenta en la gestión de riesgos, la promoción de la transparencia, la ética institucional y la rendición de cuentas, con el propósito de incrementar la confianza ciudadana y optimizar la eficiencia en la administración pública.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 2195 de 2022, que adiciona la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal están obligadas a adoptar este programa, en el cual se establece expresamente que se debe contar con un canal de denuncia.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

Queja: Es la manifestación mediante la cual una persona expresa inconformidad, protesta, censura o descontento frente al actuar de uno o varios servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Salud, en el ejercicio de sus funciones. Esta definición se enmarca en lo establecido por la Resolución 321 de 2016, que reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la entidad, y por la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición en Colombia.

Servidor público: Todas las personas naturales que tienen una relación laboral con el Estado, y trabajan a su servicio para efectos de asegurar el cumplimiento de sus fines constitucionales.

Soborno: Ofrecer o aceptar dinero u otros beneficios para influir en una decisión o acción.

Tráfico de Influencias: Usar la influencia para obtener favores o beneficios para sí mismo o para terceros.

ABREVIATURAS

- **PGN:** Procuraduría General de la Nación
- **SIAC:** Sistema Integrado de Atención al Ciudadano
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **LAFT:** Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- **OCDI:** Oficina de Control Disciplinario Interno
- **RITA:** Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

- **PTEP:** Programa de Transparencia y Ética Pública
- **DPU:** Delegatura para la Protección al Usuario

LINEAMIENTOS GENERALES O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Marco Normativo y Principios Rectores

1. El Decreto 1122 de 2024 reglamenta el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en Colombia, el cual busca fortalecer la lucha contra la corrupción y promover una cultura de legalidad en las entidades públicas. Este programa reemplaza al antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se estructura en torno a cuatro ejes temáticos principales: gestión del riesgo, redes y articulación, legalidad y estado abierto, e iniciativas adicionales.
2. Decreto 1080 de 2021: Mediante este decreto se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud y se asignan funciones específicas a la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana. Entre estas funciones se encuentra el diseño e implementación de estrategias para establecer espacios y canales de atención al ciudadano, así como la gestión de la presencia institucional en los diferentes esquemas de atención al ciudadano que operan en el Estado.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

3. En cumplimiento de la Ley 2195 de 2022, que adiciona la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Superintendencia Nacional de Salud adopta este procedimiento como parte de su Programa de Transparencia y Ética Pública, garantizando canales accesibles, seguros y confidenciales para la recepción de denuncias.
4. Todas las actuaciones deberán desarrollarse en estricto cumplimiento de la Constitución Política, la ley y los reglamentos vigentes, garantizando el debido proceso para el denunciante y el presunto implicado.
5. Se presume la buena fe en todas las denuncias o quejas presentadas a través de los canales oficiales, independientemente de la calidad del denunciante.
6. Toda persona tiene el deber legal de denunciar hechos que puedan constituir delitos, contravenciones o faltas disciplinarias, conforme a la Constitución y la Ley 1474 de 2011.
7. La Ley 1581 de 2012, también conocida como la Ley de Protección de Datos Personales, es la normativa colombiana que regula el manejo de datos personales en bases de datos, tanto públicas como privadas. Esta ley establece los principios y obligaciones para quienes tratan datos personales, con el objetivo de proteger el derecho fundamental al habeas data, que permite a las personas conocer, actualizar y rectificar la información que se encuentra en bases de datos.
8. Decreto 2623 de 2009, Por el cual se reglamenta la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Establece lineamientos para la gestión de los canales de atención, incluyendo la

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

responsabilidad de las entidades en la administración de sus centros de contacto y plataformas digitales para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Recepción, Trámite y Confidencialidad

9. Las denuncias o quejas deberán tramitarse de forma confidencial, protegiendo la identidad del informante, del presunto implicado y de quienes intervengan en el proceso. Se permite la presentación de denuncias anónimas.
10. Todo funcionario que reciba una denuncia de manera presencial deberá orientar al ciudadano para que la registre a través de los canales oficiales, garantizando su adecuada radicación y trazabilidad.
11. Si un funcionario recibe una denuncia relacionada con soborno, corrupción o LAFT por un canal no oficial (correo personal, extensión telefónica, atención informal), deberá remitirla de inmediato al Grupo de Correspondencia para su radicación y posterior envío a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
12. Toda comunicación oficial recibida por la Superintendencia Nacional de Salud ya sea por medios físicos o electrónicos, debe ser radicada en el sistema de gestión documental institucional, conforme a lo establecido en el Artículo 14 de la Resolución 2022930030001336-6 de 2022.
13. La radicación debe garantizar la trazabilidad, integridad, autenticidad y disponibilidad de la información, permitiendo su posterior asignación a la dependencia competente para su trámite.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

14. Las comunicaciones recibidas por canales no oficiales (como correos personales, extensiones telefónicas o redes sociales) deberán ser remitidas sin modificación al Grupo de Correspondencia para su radicación formal.
15. Este lineamiento es obligatorio para todos los servidores públicos de la entidad y forma parte de las buenas prácticas de gestión documental y transparencia administrativa.
16. La Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana que reciba una petición que pueda constituir una denuncia deberá remitirla al Grupo de Correspondencia bajo la categoría “Denuncia por presuntos actos de corrupción” y se direccionará mediante el gestor documental al Grupo Interno de trabajo de Instrucción Disciplinaria de la Oficina de Control Disciplinario Interno.
17. La Superintendencia garantizará que los canales de denuncia sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas en situación de discapacidad o vulnerabilidad, mediante medidas de atención diferencial y ajustes razonables.
18. Cuando se reciban denuncias o quejas a través de redes sociales, la Delegada de Protección al Usuario, a través del centro contacto orientará al ciudadano para que registre su solicitud mediante el formulario web de Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud, dispuesto para tal fin.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

19. Con el fin de garantizar la adecuada atención y canalización de las solicitudes de las denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción contra funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud, al momento del ingreso de los ciudadanos, los guardas de seguridad deberán remitirlos directamente a los agentes del Centro de Contacto. Los guardas deberán abstenerse de brindar orientación o información relacionada con el procedimiento de radicación, con el fin de asegurar que dicha atención sea realizada por el personal autorizado y capacitado para tal fin.

Gestión de Riesgos y Alertas

20. La Oficina Asesora de Planeación será responsable de generar alertas institucionales a partir del análisis de denuncias que puedan comprometer la integridad, legalidad o reputación de la entidad.

21. Se entenderá por alertas rojas aquellos patrones o señales que, a partir de una denuncia, indiquen la posible materialización de un riesgo de cumplimiento, infracción legal o indicios de corrupción.

22. Para el análisis de alertas rojas se deberá: establecer el contexto, evaluar el riesgo, aplicar controles, y construir un plan de mejora con seguimiento.

Seguimiento, Evaluación y Reporte

23. El procedimiento de denuncias para su seguimiento está cubierto para el esquema de líneas de defensa en donde el autocontrol es ejercido por los responsables de la ejecución de las actividades aquí descritas, la Oficina Asesora

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

de Planeación ejerce el control de segunda línea mediante autoevaluaciones y alertas preventivas y la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa desarrolla las auditorías internas.

24. Cuando la Superintendencia no sea competente, deberá remitir la denuncia a la autoridad correspondiente (PGN, Fiscalía, Contraloría), informando al denunciante según el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Compromisos Institucionales

25. La Superintendencia Nacional de Salud hace parte de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA), coordinada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Nota: Si un funcionario de la Superintendencia Nacional de Salud, recibe una queja o denuncia por presunto acto de corrupción por un canal diferente a los definidos anteriormente (Por ejemplo: Cuenta institucional del funcionario, redes sociales) deberá redireccionar el mismo a correspondencia al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co para su radicación y remisión a la Oficina de Control Disciplinario Interno - Grupo Interno de trabajo de Instrucción Disciplinaria.

DIAGRAMA DE FLUJO

Se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/Procesos/RLPR01/RLPR01-mp/index.html#diagram/c1319c5e-8336-4494-99e2-5cd8b5114189>

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

DESARROLLO -DESCRIPCIÓN

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
1	Presentar denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción contra funcionarios públicos. La ciudadanía en general puede interponer denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios públicos de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de los canales habilitados por la entidad: formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud, línea telefónica nacional o canal presencial. Las denuncias o quejas deben incluir los datos personales del denunciante. Para facilitar su análisis, se recomienda que el ciudadano proporcione una descripción clara y detallada de los hechos, incluyendo fecha, lugar, circunstancias y,	Ciudadanía en general	Cada vez que se presente	- Formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud, - Registro telefónico en el sistema de gestión documental - Número de radicado generado por el gestor documental - Evidencias adjuntas (si aplica)

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	si es posible, evidencias que respalden la denuncia. © ¿La denuncia o queja fue presentada a través del canal telefónico? Continúa actividad 2 © ¿La denuncia o queja fue presentada mediante canal presencial o buzón físico? Continúa actividad 3 © ¿La denuncia o queja fue presentada mediante formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud? Continúa actividad 4			
2	Recepcionar denuncias o quejas por canal telefónico			Registro de solicitud de información en el sistema del centro de contacto

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	La Delegatura para la Protección al Usuario, en el marco de la operación del centro de contacto institucional, ejecuta las actividades de atención telefónica al ciudadano. Para ello, se designa un agente o funcionario encargado de atender las llamadas que se reciban por la línea nacional gratuita 01 8000 513 700. Cuando el ciudadano manifiesta su intención de interponer una denuncia o queja por presuntos actos de corrupción contra un funcionario de la Superintendencia Nacional de Salud, el agente lo orienta para que registre formalmente su denuncia a través del formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de Nacional de Salud, disponible en la página institucional, donde podrá adjuntar las evidencias correspondientes.	Delegatura para la Protección al Usuario (agente o funcionario designado del centro de contacto)	Cada vez que se reciba una llamada con intención de denuncia	Número de radicado en el sistema de gestión documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		VERSIÓN	01
			FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	Nota 1: En ambos casos, la llamada queda registrada en el sistema del centro de contacto para efectos de trazabilidad y control. Se deben seguir los lineamientos establecidos en el Manual de protocolos de atención. Nota 2: Si un funcionario recibe una denuncia o queja por un canal no oficial (correo institucional, extensión telefónica, etc. el funcionario debe remitirla de inmediato al área de correspondencia al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co y posterior asignación a la Oficina de Control Disciplinario Interno - Grupo Interno de trabajo de Instrucción Disciplinaria). Nota 3: Toda solicitud de denuncia o queja recibida por la línea telefónica nacional debe ser registrada en el sistema de gestión documental con número de radicado.			

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		VERSIÓN	01
			FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
3	Recepcionar denuncias o quejas por canal presencial Los funcionarios o agentes de las regionales o puntos de atención de la Superintendencia Nacional de Salud deben recibir las denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción presentadas de manera presencial por la ciudadanía, siguiendo el protocolo de atención al ciudadano. En estos casos, el funcionario recibe la denuncia o queja y la registra formalmente a través del formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud, donde podrá adjuntar las evidencias correspondientes Nota 1: Si la denuncia o queja es entregada en físico o por un canal no oficial (correo institucional, extensión telefónica, etc.), el funcionario debe	Funcionarios o agentes del centro de atención de las regionales de la Delegatura de Entidades Territoriales o funcionarios o agentes de puntos de atención a nivel central	Cada vez que se presente una denuncia de manera presencial	- Número de radicado generado en el Sistema de gestión documental - Correo electrónico a correointernosns@supersalud.gov.co. - Formato físico (si aplica)

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		VERSIÓN	01
			FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	remitirla de inmediato al área de correspondencia al correo electrónico correointernosns@supersalud.gov.co y posterior asignación a la Oficina de Control Disciplinario Interno - Grupo Interno de trabajo de Instrucción Disciplinaria. Nota 2: Toda denuncia o queja registrada a través del canal web debe quedar documentada en el sistema de gestión documental con número de radicado.			
4	Recepcionar denuncias o quejas por canal web La recepción de denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción a través del canal web se realiza mediante el formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la Superintendencia de la Supersalud, disponible en el sitio oficial de la Superintendencia Nacional de Salud.	Dirección Administrativa – Grupo de Correspondencia	Cada vez que se reciba una denuncia a través del formulario web / Denuncias o quejas por presuntos actos de corrupción cometidos por funcionarios de la	• Número de radicado automático • Copia digital de la denuncia y anexos (si aplica)

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		VERSIÓN	01
			FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	Una vez registrada por el ciudadano, la denuncia queda automáticamente radicada en el sistema de gestión documental, lo que garantiza su trazabilidad y seguimiento. Esta actividad se desarrolla en el marco de los lineamientos definidos por la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, conforme a las funciones establecidas en el Decreto 1080 de 2021. Nota: En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la Superintendencia Nacional de Salud debe incluir en su sitio web enlaces a los canales de denuncia de la Fiscalía General de la Nación y de la Procuraduría General de la Nación, disponibles en la sección de atención y servicios a la ciudadanía.		Superintendencia de la Supersalud,	
5	Registrar la denuncia o queja por presuntos actos de corrupción en el sistema de gestión documental activo.	Grupo de Correspondencia	Inmediato, una vez recibida la denuncia por	Número de radicado en el sistema de gestión documental

 Supersalud	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		VERSIÓN	01
			FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	Las denuncias o quejas recibidas por presuntos actos de corrupción quedan registradas en el sistema de gestión documental activo, bajo la clasificación de procesos disciplinarios con número de radicado para respectivo seguimiento y control. Nota: Las denuncias o quejas tienen clasificación de reserva y confidencialidad en el sistema de gestión documental, para asegurar el debido proceso.	– Dirección Administrativa	cualquiera de los canales oficiales.	
6	Asignar la denuncia o queja por presuntos actos de corrupción Una vez radicada la denuncia o queja en el sistema de gestión documental, el Grupo de Correspondencia verifica su clasificación y la asigna formalmente a la Oficina de Control Disciplinario Interno – Grupo Interno de trabajo de Instrucción Disciplinaria, para su análisis y trámite. Esta asignación debe realizarse de forma	Grupo de Correspondencia – Dirección Administrativa	Inmediato, una vez radicada la denuncia o queja en el Sistema de Gestión Documental.	• Sistema de gestión documental institucional (registro de asignación) • Número de radicado • Historial de asignación en el expediente digital

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	inmediata para garantizar la trazabilidad y oportunidad en la atención del caso.			
7	Recepcionar la denuncia o queja por presuntos actos de corrupción Una vez radicada y asignada la denuncia o queja, la Oficina de Control Disciplinario Interno – Grupo Interno de Trabajo de Instrucción Disciplinaria la recepciona a través del sistema de gestión documental, realiza un análisis preliminar de los hechos y evidencias aportadas. A partir de este momento, el trámite continúa conforme al Proceso de Actuaciones Disciplinarias, el cual contempla como actividades clave de éxito: Iniciar Indagación Previa - Iniciar Investigación Disciplinaria: Ver diagrama https://www.supersalud.gov.co/es-	Funcionario de Oficina de Control Disciplinario Interno	Inmediato	• Radicado gestor documental • Radicado en el sistema de gestión documental

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	co/Procesos/ACPR01/ACPR01-mp/index.html#diagram/c4e095f7-55ce-47c3-a95b-15586c5f9888 Todas las actuaciones posteriores se registrarán por los lineamientos establecidos en dicho procedimiento.			
8	© Verificar la competencia de la denuncia o queja por presuntos actos de corrupción Una vez recepcionada la denuncia o queja mediante el sistema de gestión documental el coordinador verifica la competencia de la Superintendencia Nacional de Salud frente a los hechos denunciados. Si es competencia de la Supersalud, se activa el proceso de actuaciones disciplinarias, conforme a los lineamientos establecidos. Si no es competencia de la Supersalud, el coordinador traslada la denuncia o queja a la autoridad de control	Coordinador del Grupo Interno de trabajo de Instrucción Disciplinaria de la Oficina de Control Disciplinario Interno	Inmediato, una vez recepcionada la denuncia en el sistema de gestión documental.	• Historial del radicado en el sistema de gestión documental • Oficio de remisión a autoridad competente (si aplica). • Constancia de envío o acuse de recibo (si aplica).

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	VERSIÓN	01
		FECHA	03/10/2025

N.	Actividad	Responsable	Tiempo o frecuencia si aplica	Registro
	correspondiente, como la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación o la Contraloría General de la República, según el caso.			
9	Cerrar el trámite de recepción y remisión de la denuncia o queja Una vez verificada la competencia y realizada la remisión correspondiente (interna o externa), se cierra el trámite de recepción y remisión. Se deja constancia en el sistema de gestión documental y se archivan los soportes de remisión.	Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Instrucción Disciplinaria	Inmediato, una vez realizada la remisión	• Historial del radicado en el sistema de gestión documental • Oficio de remisión (si aplica) • Constancia de envío o acuse de recibo (si aplica)

ANEXOS

Guía ciudadana para interponer o radicar denuncias contra funcionarios de la superintendencia nacional de salud por presuntos actos de corrupción

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR		CÓDIGO	RLPD02
	PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y REMISIÓN DE DENUNCIAS O QUEJAS POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN CONTRA FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD		VERSIÓN	01
			FECHA	03/10/2025

Control de cambios					
Versión	Fecha	Descripción de los cambios			
1	03/10/2025	Creación			
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Yulieth Diaz Gonzalez Mayra Alejandra Urrego Urrego	Nombre	Gloria Rocío Pereira Oviedo Andrés Felipe de los Ríos Salazar María Niny Echeverry Prada Claudia Liliana Moreno Ramírez Rocío Alejandra Castellanos Arias Mario Fernando Ramírez Rodríguez	Nombre	Gloria Rocío Pereira Oviedo Andrés Felipe de los Ríos Salazar María Niny Echeverry Prada Claudia Liliana Moreno Ramírez Rocío Alejandra Castellanos Arias Mario Fernando Ramírez Rodríguez
Cargo	Profesional especializado Profesional especializado	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Oficina Control Disciplinario Interno Superintendente Delegada para la Protección al Usuario Directora de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación ciudadana Asesora Despacho del Superintendente Nacional de Salud Director Administrativo	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe de Oficina Control Disciplinario Interno Superintendente Delegada para la Protección al Usuario Directora de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación ciudadana Asesora Despacho del Superintendente Nacional de Salud Director Administrativo
Fecha	03/10/2025	Fecha	03/10/2025	Fecha	03/10/2025