

Respetado(a) Ciudadano(a):

Reciba un cordial saludo de la Superintendencia Nacional de Salud, una entidad comprometida con el fortalecimiento de la defensa de sus derechos en salud.

Nuestra entidad Inspecciona, Vigila y Controla la gestión de las EPS, IPS, Secretarías de Salud y otros actores del Sistema de Salud, que deben garantizarle el goce efectivo de su derecho a la salud.

Los funcionarios y colaboradores de Supersalud estamos dispuestos a brindarle un trato respetuoso, cálido y considerado, pues entendemos que cuando usted recurre a nosotros es porque requiere de nuestros servicios y confía en la gestión que nuestra Entidad pueda adelantar para defender sus derechos en salud.

Usted tiene derecho a:

- 1 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo respetando los principios de cortesía y decencia; sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- 2 Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible por Supersalud, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 3 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos de Supersalud en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- 5 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 6 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 7 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas en la Supersalud.
- 8 A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por Supersalud al momento de decidir, y a que ésta le informe al interviniente cuál ha sido el resultado del proceso correspondiente.
- 9 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Medios de contacto con la Supersalud

Canal	Ubicación y horario	Alcance
Atención personalizada	Carrera 7 No. 32 – 16 Piso 3 – C.C. San Martín Horario: Lunes a Viernes - 8:00 am a 4:00 pm - Jornada Continua	Atención al Ciudadano Sus peticiones, quejas y reclamos, son atendidos por profesionales comprometidos en el servicio humanizado al ciudadano y gestión de la respuesta a su necesidad en salud. También se dispone de asesoría legal prestada por estudiantes de pregrado en Derecho de universidades acreditadas.
Atención telefónica	Línea Nacional 018000513700 Horario: 24 horas diarias Línea Local (57-1) 4837000 – Opción 2 Horario 24 horas diarias Línea Fax (57-1) 4817000 Ext. 14102 Horario: 24 horas diarias	Oficina de correspondencia Nuestros colaboradores reciben, radican, clasifican y direccionan las peticiones, quejas, reclamos que ingresan a la Supersalud en medio físico. Sus peticiones, quejas y reclamos, son atendidos por personas especializadas que brindan orientación, asesoría e información sobre su necesidad en salud, y el estado de peticiones, quejas y reclamos radicados en la entidad. A través de este medio la Supersalud también recibe sus peticiones, quejas y reclamos. Los textos e imágenes que desee enviar, deben tener condiciones de nitidez óptima.
Página web	www.supersalud.gov.co Horario: 24 horas al día www.supersalud.gov.co SuperCha 1/ Horario: lunes a viernes de 7:00am a 11:00 pm y sábados de 7:00am a 3:00 pm	Link: Atención en Línea En este sitio puede manifestar su reclamo, inconformidad o insatisfacción sobre el aseguramiento, la prestación de servicios o cualquier otra inconformidad en la aplicación y cumplimiento de las normas del SGSSS de competencia de la Supersalud Link: Denuncie Prácticas ilegales en el Sistema General Seguridad Social Salud El correo anticorrupcion-vigilados@supersalud.gov.co está disponible para que pueda denunciar a entidades del sector. Es un servicio de asesoría y orientación interactivo atendido por personas que están en capacidad de resolver cualquier duda o pregunta acerca de los derechos y deberes de los usuarios de la salud, así como del SGSSS.
Redes sociales en internet	Facebook/supersalud Twitter/@supersalud Youtube/supersaludcomunica	Las redes sociales en internet permiten conocer información y compartir con grupos interesados en los temas de competencia de la supersalud.

Atentamente

GUSTAVO ENRIQUE MORALES COBO
Superintendente Nacional de Salud