

## ¿Qué es la Superintendencia Nacional de Salud?

La Superintendencia Nacional de Salud es una entidad de carácter técnico adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Es la encargada de vigilar, inspeccionar y controlar el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Promueve la participación ciudadana y el control social, acompañando y gestionando las peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones de la ciudadanía, con respecto a los servicios de salud prestados por las IPS y EPS, las secretarías de salud, gobernaciones, alcaldías, compañías de seguros del SOAT, entidades de medicina prepagada y entidades administradoras de planes de beneficios (EAPB). Adicionalmente, se encarga de la administración de justicia y la resolución de conflictos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la función jurisdiccional y de conciliación.

### ¿Qué es Inspección, Vigilancia y Control - IVC?

#### \* **Inspección:**

Realiza acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del SGSSS, que sirven para solicitar, confirmar y analizar de manera puntual la información que se requiera sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, sobre la situación jurídica, financiera, técnica-científica, administrativa y económica de las entidades sometidas a su vigilancia.





✿ **Vigilancia:**

Advierte, previene, orienta, asiste y propende porque las entidades encargadas del financiamiento, aseguramiento, prestación del servicio de salud, atención al usuario, participación social y demás sujetos de vigilancia, cumplan con las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), para su desarrollo.

✿ **Control:**

Ordena los correctivos tendientes a la superación de la situación crítica o irregular (jurídica, financiera, económica, técnica, científico-administrativa) de cualquiera de sus vigilados, y sanciona las actuaciones que se aparten del ordenamiento legal, bien sea por acción o por omisión (Ley 1122 de 2007).

❖ **¿Quién hace qué en la Supersalud? (Decreto 1080 de 2021)** ❖

**1. Delegatura para la Protección al Usuario**

Su misión es garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores de este. De igual forma, promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.

**2. Delegatura para Entidades de Aseguramiento en Salud**

Ejerce inspección, vigilancia y control a las empresas responsables del aseguramiento en salud sobre el cumplimiento de las normas del sector salud, de los requisitos para el funcionamiento y/o habilitación de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), recomienda al Despacho la autorización, revocatoria o suspensión del certificado de funcionamiento o habilitación, así como recomendar autorizar o negar a las empresas de medicina





prepagada y al servicio de ambulancia prepagado, cualquier modificación a la razón social, cambios de la composición, de la propiedad, modificación de su naturaleza jurídica, y determina la adopción de medidas especiales respecto de las entidades promotoras de salud y entidades adaptadas, entre otras funciones.

### **3. Delegatura para Prestadores de Servicios de Salud**

Ejerce inspección, vigilancia y control a los prestadores de servicios de salud individual y colectiva sobre el cumplimiento de las normas del sector salud. Recomienda al Despacho autorizar o negar, de manera previa, las operaciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud. Verifica que los prestadores de servicios de salud cumplan con las normas de mantenimiento de la infraestructura y la dotación hospitalaria, y determina la adopción de medidas especiales respecto de los prestadores de servicios de salud, entre otras funciones.

### **4. Delegatura para Entidades Territoriales y Generadores, Recaudadores y Administradores de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud**

Ejerce inspección, vigilancia y control a las entidades territoriales y generadores, recaudadores y administradores de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Verifica, aprueba y realiza seguimiento a los planes de mejoramiento presentados por las entidades territoriales, producto de las acciones de inspección y vigilancia. Dirige la operación de la estrategia de la Red de Controladores del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Apoya los procesos de protección al usuario, servicio al ciudadano y participación ciudadana de la Superintendencia en los asuntos que se requieran desde los territorios, entre otras funciones.





## **5. Delegatura para Operadores Logísticos de Tecnologías en Salud y Gestores Farmacéuticos**

Ejerce inspección, vigilancia a los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos, sobre la gestión de los riesgos inherentes al Sistema y el cumplimiento de las normas que lo regulan. Ordena los correctivos tendientes a la superación de situaciones irregulares de índole jurídico, financiero, económico, técnico-científico o administrativo, que presenten los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos, entre otras funciones.

## **6. Delegatura para Investigaciones Administrativas**

Es la encargada de iniciar, tramitar y decidir los procesos administrativos sancionatorios en contra de los sujetos vigilados que infringen la normatividad del SGSSS, el proceso se adelanta atendiendo los principios del debido proceso, legalidad y tipicidad, concediendo al investigado la oportunidad de ejercer su derecho de defensa y contradicción. La razón de ser de nuestras investigaciones es la protección de la vida y la salud de los habitantes del territorio nacional.

## **7. Delegatura para la Función Jurisdiccional y de Conciliación**

En cumplimiento de esta función, la entidad falla en derecho con las facultades propias de un juez, a través de las providencias que acaten las normas sustanciales y procesales que regulan la actividad jurisdiccional y el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a fin de garantizar el derecho a la salud y la resolución de conflictos derivados de este. Concilia, en los casos en que exista delegación, designación o comisión para el efecto, de oficio o a petición de parte, los conflictos que surjan entre los vigilados de la Superintendencia Nacional de Salud y entre éstos y los usuarios, en los términos previstos en la normativa vigente, entre otras funciones.





## ¿Cuáles son sus trámites y servicios?

Estas son las acciones establecidas por la Supersalud que deben realizar los ciudadanos y las instituciones para cumplir las obligaciones derivadas de su quehacer misional, o para obtener sus servicios o beneficios:

### Trámites para ciudadanos

#### **1. Solicitud de registro de interventores y liquidadores o solicitud del registro de contralores.**

Este trámite permite dar garantía a la ciudadanía de que los interventores y liquidadores designados por la Superintendencia Nacional de Salud, son idóneos para asumir estas funciones y por lo tanto permiten garantizar la continuidad de los servicios de salud.

### Trámites para entidades vigiladas

#### **2. Autorización de reformas estatutarias, procesos de división y fusión de vigilados y cualquier otro cambio de composición accionaria.**

Permite a los ciudadanos tener la tranquilidad de que las nuevas instituciones que resulten de una división, una fusión o una liquidación, garanticen la continuidad de la prestación de los servicios de salud.

#### **3. Autorización de funcionamiento como entidades promotoras de salud, empresa de medicina prepagada o servicio de ambulancia prepagada.**



Permite a los ciudadanos tener la seguridad de que las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios existen jurídicamente y que están autorizadas para su operación como actores en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo criterios técnicos de calidad, financieros y jurídicos.

**4. Solicitud de evaluación y aprobación de los acuerdos de reestructuración de pasivos para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas.**

Permite que los ciudadanos tengan la tranquilidad de que la reestructuración solicitada, va a garantizar la continuidad de la prestación de los servicios de salud.

**5. Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB (EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado, Medicina Prepagada y Servicios de Ambulancia Prepagados).**

Permite que los ciudadanos tengan la tranquilidad de que estos planes se ajustan a los requisitos establecidos en las normas vigentes, en cuanto a servicios ofrecidos, exclusiones y preexistencias, forma de pago y vigencia, entre otras cosas.

**6. Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EPS del Régimen Subsidiado y Servicios de Ambulancia Prepagados).**

Trámite necesario para obtener la autorización de modificación de la capacidad de afiliación, actividad dirigida a ayudar a la organización para que adopte exitosamente la administración de los recursos del Régimen Subsidiado.





## 7. Liquidación adicional de la contribución anual de Supervisión y Control de la Superintendencia Nacional de Salud.

Permite a las entidades vigiladas que no se les realizó la liquidación de tasa dentro del tiempo establecido, liquidar y realizar el pago extemporáneo de la tasa anual de supervisión y control de una vigencia específica.

### Servicios

Son todas aquellas actividades que tiene dispuesta la Supersalud, para los ciudadanos y las entidades vigiladas llámese orientación o asesoría técnica y que le ofrecen un bien intangible a los usuarios para satisfacer su necesidad.

## 1. Presentación de reclamos contra las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud

Permite a los ciudadanos presentar reclamos por negación de servicios, procedimientos o medicamentos; dificultades en el aseguramiento o por cualquier irregularidad en la aplicación y cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de EPS del Régimen Contributivo o Subsidiado, Administradoras de Riesgos Laborales, hospitales, clínicas y demás entidades aseguradoras, prestadoras y financiadoras de los servicios de salud. Conozca el [formulario de PQRSD](#).

Las entidades sobre las que los usuarios pueden presentar reclamos son:

- ✦ Cajas de Compensación - Programa EPS
- ✦ EPS Indígenas (EPSI) EPS Solidarias
- ✦ EPS del Régimen Subsidiado
- ✦ EPS del Régimen Contributivas
- ✦ Entidades Adaptadas de Salud
- ✦ Empresas de Medicina Prepagada (EMP)



- ✦ Servicios de Ambulancia Prepagados (SAP)
- ✦ Entidades del Régimen de Excepción de Salud – Entidades del Régimen Especial de Salud
- ✦ Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) en el componente de salud
- ✦ Entidades territoriales (Secretarías Departamentales, Municipales y Distritales de Salud)
- ✦ Prestadores de Servicios de Salud (IPS, Profesionales Independientes, entidades de Objeto Social Diferente, etc.)
- ✦ Compañías que ofrecen planes voluntarios de salud
- ✦ Compañías que ofrecen pólizas de salud
- ✦ Compañías de seguros
- ✦ Operadores de juegos de azar (loterías, apuestas permanentes)
- ✦ Productores privados de licores
- ✦ Licoreras oficiales
- ✦ Concesionarios de licores
- ✦ Gestores Farmacéuticos
- ✦ Operadores logísticos

## **2. Información de competencia de la Superintendencia Nacional de Salud**

Este servicio facilita a la ciudadanía y a las entidades en general el acceso a la información relacionada con la misión y las funciones de la entidad, como también información sobre sus actuaciones, consulta y copia de documentos que están bajo su dominio.

## **3. Asesoría, conceptos y asistencia técnica en la aplicación de normas, procesos y procedimientos relacionados con la calidad de la atención en salud**

La Supersalud ofrece este servicio a la ciudadanía en general, a las personas jurídicas, a los sujetos vigilados, a las entidades gubernamentales de la Rama Ejecutiva, a los órganos de control y a la academia, cuando estos requieran asesoría, conceptos y asistencia técnica sobre procesos y procedimientos relacionados con la calidad de la atención en salud de cualquiera de los entes vigilados.







La salud  
es de todos

Minsalud

**Supersalud**  
Por la defensa de los derechos de los usuarios

Para ello se debe presentar solicitud escrita en cualquiera de los puntos de atención al ciudadano, indicando de manera clara y precisa el objeto de su solicitud y los datos de contacto (correo electrónico, dirección y teléfono) para el envío de la respuesta.



### ¿Cómo contactar a la Supersalud?



La Superintendencia Nacional de Salud tiene dispuestos diversos canales de atención presencial y virtual. Conózclos en el siguiente [enlace](#).

Y a través del Código QR Institucional:



#### Atención telefónica las 24 horas

- En Bogotá: (+57-1) 4837000
- Fax: (+57-1) 7442000 opción 4
- Línea gratuita nacional:  
018000 513 700





### Sede Administrativa

Carrera 68A No. 24B-10, Torre 3,  
Piso 4, 9 y 10

Edificio Plaza Claro, Bogotá D.C.

- **Centro de Atención al Ciudadano y recibo de correspondencia:** Carrera 13 No. 28 - 08 locales 21 y 22, Bogotá D.C.
- Lunes a viernes 8:00a.m. a 4:00 p.m.



### Página web

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

ENTIDAD	FECHA	VERSIÓN
Ministerio de Salud y Protección Social	13/06/2022	5
Superintendencia Nacional de Salud		

