



La salud  
es de todos

Minsalud

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

**Superintendencia Nacional de Salud**

Oficina Asesora de Planeación

**2022**



**Fabio Aristizábal Ángel**  
Superintendente Nacional de Salud

**Ginna Fernanda Rojas Puertas**  
Secretaria General

**Andrés Evelio Mora Calvache**  
Superintendente Delegado de  
Procesos Administrativos

**Ivhon Adriana Flórez Pedraza**  
Superintendente Delegada para la  
Función Jurisdiccional y Conciliación

**Marianella Sierra Saa**  
Superintendente Delegada para la  
Protección al Usuario

**Henri Philippe Capmartin**  
Superintendente Delegado para  
Entidades de Aseguramiento en Salud

**Jose Oswaldo Bonilla Rincón**  
Superintendente Delegado para  
Entidades Territoriales y Generadores,  
Recaudadores y Administradores de  
Recursos del SGSSS.

**Elkin Hernán Otalvaro**  
Superintendente Delegado para  
Operadores Logísticos y Gestores  
farmacéuticos

**Willis Simancas Mendoza**  
Superintendente Delegado para  
Prestadores de Servicios de Salud  
**Daniel Andrés Pinzón Fonseca**  
Director de Innovación y Desarrollo

**Maria de los Ángeles Meza**  
**Rodriguez**  
Directora Jurídica

**Sandra Camargo Bendeck**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Ilba Janneth Cárdenas Fonseca**  
Jefe Oficina Asesora de  
Comunicaciones Estratégicas e  
Imagen Institucional

**Juan Camilo Villamil**  
Jefe Oficina de Liquidaciones

**Rosemary Chávez Rodriguez**  
Jefe Oficina de Control Interno

# CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

	Pág.
Objetivos del Plan.....	5
Generalidades de la Entidad.....	8
Evaluación del PAAC 2021.....	14
Estructura del PAAC 2022 de la Supersalud.....	18

## ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL PAAC 2022.....23

### Primera Estrategia:

*Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los Riesgos.....24*

### Segunda Estrategia:

*Racionalización de trámites.....30*

### Tercera Estrategia:

*Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....35*

### Cuarta Estrategia:

*Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.....43*

### Quinta Estrategia:

*Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública.....49*

### Sexta Estrategia:

*Iniciativas adicionales. Gestión de la Integridad.....55*

## BIBLIOGRAFÍA.....63

## INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ENTIDAD.....64

## ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Gestión del Mapa de riesgos de corrupción 2022

Anexo 2. Cronograma Racionalización de Trámites 2022

Anexo 3. Cronograma Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2022

Anexo 4. Cronograma Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2022

Anexo 5. Cronograma Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información 2022

Anexo 6. Cronograma Gestión de la Integridad 2022

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Salud, como organismo rector de la **Vigilancia, Inspección y Control del sector Salud**, elabora el presente documento como marco de acción para la promoción en el sector y al interior de la entidad, de la lucha Anticorrupción y la Gestión Transparente y Participativa como premisas del servicio público y para el mejoramiento de la oferta de valor que debe entregar diariamente a los usuarios del Sistema de Salud Colombiano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no es únicamente una herramienta Anticorrupción, en la Supersalud es el marco de acción para promocionar una gestión basada en el diálogo constructivo con la Ciudadanía, basado en información clara y transparente y la promoción de la participación democrática.

Por otro lado, la Supersalud formula el presente Plan en alineación con la Planeación Estratégica Institucional y bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG con sus políticas de **Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Servicio al Ciudadano, Integridad, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información pública**, además de formular la estrategia de Gestión de los Riesgos de Corrupción que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

La estrategia de Participación Ciudadana contiene la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía como parte de la evaluación periódica del cumplimiento y del desempeño de la entidad, para garantizar a la ciudadanía la pertinencia de la

gestión, su conveniencia y eficacia en el cumplimiento de las metas estratégicas de la entidad.

Todo lo anterior, permite que la entidad cuente con instrumentos para incorporar las mejores prácticas de transparencia en su gestión y que las mismas se articulen y mantengan un enfoque basado en la **Protección de los Derechos Humanos** y aporte a las metas nacionales y el proceso de **Paz**, y al cumplimiento de metas del orden mundial como son el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS y los Principios del Pacto Global.

Cada uno de los componentes del **PAAC 2022** contiene el diagnóstico del año anterior, la política institucional que lo orientará (lineamientos de la alta dirección), la estrategia formulada para el 2022 y el cronograma de ejecución de las actividades con las que se gestionará, además de una descripción de los recursos con que se cuenta para su desarrollo. Igualmente, se describen los objetivos del plan, algunos componentes de la cultura organizacional, política de calidad y datos de contacto de la ciudadanía con la entidad, porque en **LA SUPERSALUD SOMOS UNO EN LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN**

**Fabio Aristizábal Ángel**  
Superintendente Nacional de Salud

# **OBJETIVOS DEL PLAN**

## ➤ OBJETIVO GENERAL

Formular la estrategia y actividades de gestión para la promoción y fortalecimiento de la lucha contra la corrupción en el año 2022, ejecutando los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Supersalud, formulados con la participación de la ciudadanía y grupos de valor de la entidad, lo que compromete una ejecución socialmente responsable, ética y respetuosa de los derechos humanos.

## ➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar los posibles riesgos de corrupción asociados a los procesos institucionales y formular las actividades dirigidas a prevenir su ocurrencia o mitigar su impacto en la gestión.
- ✓ Formular las actividades orientadas a fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios de la Supersalud.
- ✓ Implementar el cronograma de racionalización de los trámites que los ciudadanos y grupos de valor adelantan ante la entidad.
- ✓ Determinar actividades que permitan a los ciudadanos la participación y acceso a la información sobre la gestión de la entidad, rindiendo cuentas de manera clara, accesible y participativa.
- ✓ Formular las actividades a desarrollar en la vigencia, con las que se fortalecerá el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública.
- ✓ Planear actividades que con su ejecución permitan la interiorización, aplicación y compromiso de los servidores de la entidad, con los protocolos éticos y la gestión socialmente responsable, incorporando mejores prácticas organizacionales de buen

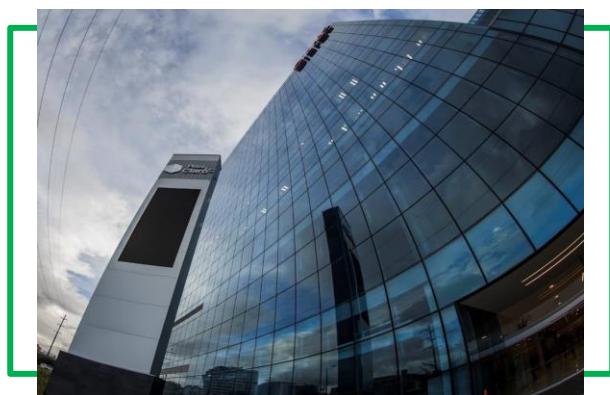


gobierno y respeto a los intereses de las partes involucradas, como parámetros de comportamiento.

- ✓ Alinear la gestión institucional en materia anticorrupción y de atención al ciudadano con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS.

# **GENERALIDADES DE LA ENTIDAD**

## GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

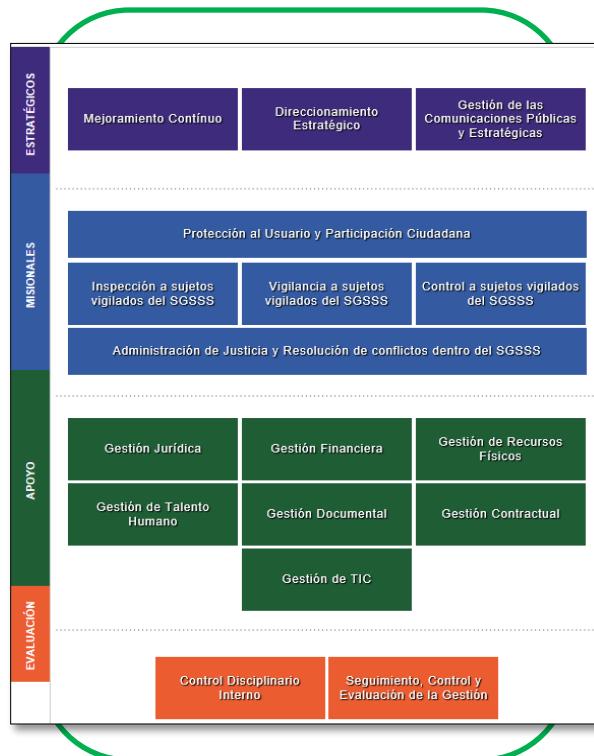


### ***MISIÓN***

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

### ***VISIÓN***

La Superintendencia Nacional de Salud será reconocida y respetada por sus decisiones técnicas y autónomas para garantizar el derecho a la salud oportuno y de calidad en el territorio nacional.



## PROCESOS

La Supersalud orienta la gestión y evaluación de sus actividades por **procesos**, los cuales soportan el cumplimiento de la misión y los servicios prestados a la ciudadanía de manera participativa, transparente, pertinente, transversal e integral, cumpliendo los preceptos del sector público moderno, y con el convencimiento que una gestión eficiente se convierte en una mejora en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

## POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD



Fuente. Plantillas free PWP

La Superintendencia Nacional de Salud, encargada de proteger los derechos en salud de los habitantes del territorio colombiano mediante mecanismos de Inspección Vigilancia y Control y ejerciendo las funciones jurisdiccionales y de conciliación, busca la satisfacción de los ciudadanos, grupos de valor y de interés, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión y dando cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, la Ley Estatutaria de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Estatutaria de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática, así como a las acciones relacionadas en el Plan Nacional de Desarrollo vigente y los acuerdos multilaterales en materia de lucha contra la corrupción y la política antisoborno, se compromete a:



## 1. En Integridad y Responsabilidad Social

- Garantizar acciones de fortalecimiento organizacional que promueva el desarrollo de una cultura de integridad entre sus servidores públicos en pro del constante cambio cultural, la defensa de lo público, el servicio a la ciudadanía y la apropiación institucional.
- Garantizar acciones de fortalecimiento organizacional que promueva el desarrollo de una cultura de integridad entre sus servidores públicos en pro del constante cambio cultural, la defensa de lo público, el servicio a la ciudadanía y la apropiación institucional.

## 2. En Transparencia y acceso a la Información Pública



- Promover el desarrollo del gobierno abierto a través de la implementación de medidas de transparencia en la gestión pública que garanticen el derecho de acceso a la información y la visibilidad de las actuaciones públicas.
- Apropiar y promover la cultura de la transparencia al interior de la Superintendencia Nacional de Salud por medio de los diferentes canales para garantizar el acceso y la calidad de la información pública.
-

### 3. En Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



- Promover la Participación Ciudadana en la gestión Institucional, desarrollando espacios de diálogo continuo, participativo y colaborativo entre la entidad, la ciudadanía y los grupos de valor e interés; garantizando los espacios, medios y canales adecuados para su realización.
- Garantizar la Rendición de Cuentas a la ciudadanía como el mecanismo de información permanente sobre la gestión institucional, los logros, fortalezas, aspectos por mejorar, metas y medición de sus resultados, desarrollando los medios informativos adecuados que permitan la difusión masiva de dicha información, valiéndose de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC y la apertura de datos, permitiendo un diálogo veraz y participativo con la ciudadanía

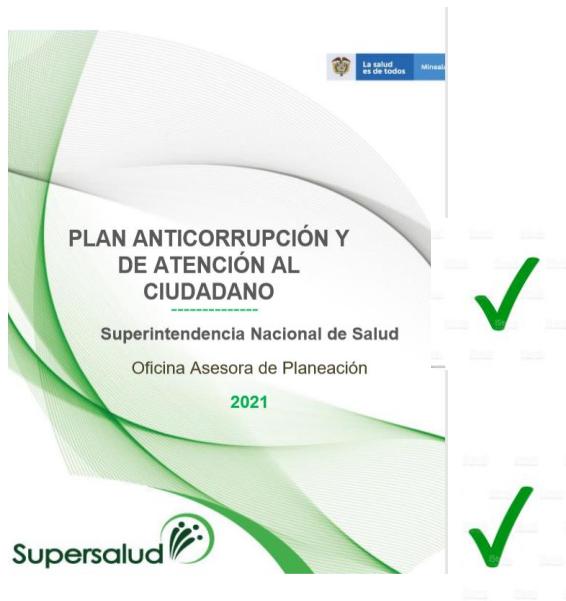
### 4. En lucha contra la Corrupción



- Promover acciones desde la administración del riesgo y el fortalecimiento de los controles institucionales que favorezcan la prevención de los hechos de corrupción.

Para lograr lo anteriormente enunciado la Alta Dirección asignará los recursos humanos, presupuestales y tecnológicos necesarios que permitan realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de esta política”.

# EVALUACIÓN DEL PAAC 2021



Como todo proceso o actividad pública, el PAAC 2021 de la Supersalud una vez ejecutado, fue evaluado a nivel interno y externo, con el fin de identificar su cumplimiento y también el impacto que generó en el mejoramiento de la gestión Institucional y el cumplimiento de los preceptos de transparencia y lucha contra la corrupción. Los resultados obtenidos, se describen a continuación:

La Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de su función de evaluación a la planeación y gestión, realizó en el año 2021 tres (3) seguimientos al PAAC, en el marco de los cronogramas de sus seis (6) componentes, en los cuales se identificaron 104 actividades; concluyendo que la entidad gestionó en algo más del 94% las actividades formuladas.

El informe completo se puede consultar en el sitio web de la Institución en el siguiente enlace:  
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/informes-de-empalme>

## EVALUACIÓN EXTERNA.

La evaluación externa a los resultados de la Gestión pública es realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través del **Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión Pública- FURAG**. En la última evaluación-2021, se midieron los resultados del año 2020 por **Dimensiones y Políticas del Modelo Integrado de Gestión -MIPG**.

El **Modelo Integrado de Gestión -MIPG-**, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.<sup>1</sup>

Las **Dimensiones**, recogen los aspectos más importantes de las prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados, esto es, una gestión y un desempeño institucional que generan valor público<sup>2</sup>.

Las **Políticas**, hacen referencia a los lineamientos mínimos con que se debe gestionar la dimensión.

La Supersalud obtuvo, en la evaluación realizada a la gestión 2020 a través de esta herramienta, los siguientes resultados:

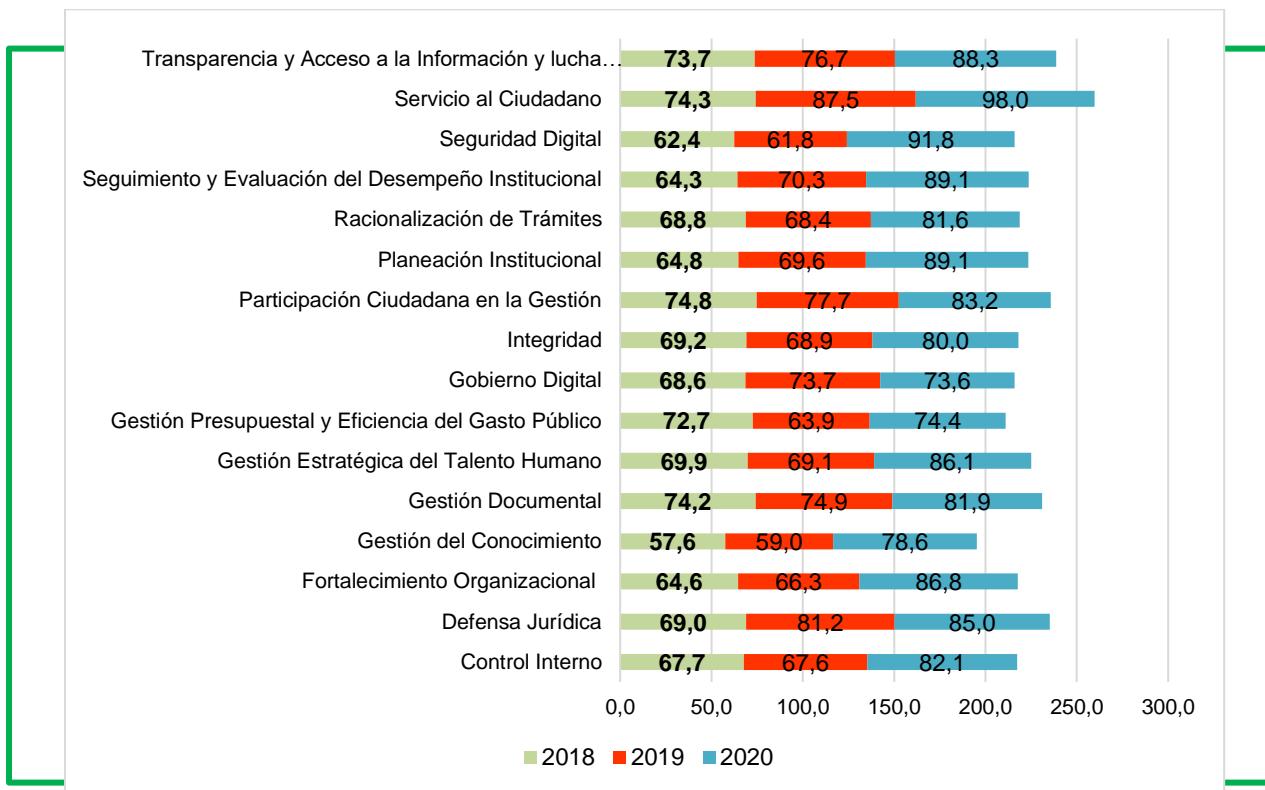
<sup>1</sup> Función Pública, (2017). *Decreto 1499 de 2017*

<sup>2</sup> Presidencia de la República, (2018). *Manual Operativo del MIPG versión 2*

## RESULTADOS POR DIMENSIONES- FURAG 2020-SUPERSALUD

Dimensión	Puntaje consultado	Valor máximo de referencia
D1: Talento Humano	84,9	99,1
D2: Direccionamiento y Planeación	89,7	98,6
D3: Gestión para Resultados	86,4	100,0
D4: Evaluación de Resultados	89,1	96,8
D5: Información y Comunicación	86,9	99,5
D6: Gestión del conocimiento	78,6	98,8
D7: Control Interno	82,1	99,1

## RESULTADOS COMPARATIVOS POR POLÍTICAS-FURAG 2018-2020 DE LA SUPERSALUD



Fuente. Construcción propia Supersalud. Datos Resultados FURAG

# **ESTRUCTURA DEL PAAC 2022 DE LA SUPERSALUD**

## ➤ ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PAAC

En cumplimiento de la alineación (obtención de objetivos comunes) que debe tener el PAAC con las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional propuestas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, la Superintendencia Nacional de Salud presenta a continuación la estructura de la estrategia anticorrupción a ejecutar en el año 2022, alineada al MIPG, estructura que está integrada por seis (6) componentes, como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente. Construcción propia OAP-Supersalud

## ➤ ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

La Superintendencia Nacional de Salud, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, desarrolló el Modelo de Responsabilidad Social (MRSS), que consiste en un conjunto de compromisos y acciones que la entidad desarrolla de manera voluntaria para promover la sostenibilidad institucional, social y ambiental.



Este modelo está conformado por 3 dimensiones de sostenibilidad: **Institucional, Ambiental, y Social.**

El MRSS se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, a través de principios y frentes de trabajo que se pueden incorporar en 6 políticas de desempeño MIPG.

La entidad está desarrollando el componente de responsabilidad social, mediante diferentes acciones dentro de las que se encuentran la promoción de una cultura socialmente responsable.

En la vigencia 2021, se avanzó en la implementación de un micrositio en intranet, para reforzar la apropiación y toma de conciencia de los grupos internos de la Superintendencia Nacional de Salud frente a la responsabilidad social.

Se llevó a cabo la *segunda Semana de Responsabilidad Social*, que promovió el trabajo en equipo, la integridad, el compromiso con los Derechos Humanos y la protección del medio ambiente, contando con la participación de funcionarios y contratistas.

Se realizaron mesas de trabajo con diferentes áreas para realizar la medición de los indicadores del modelo, permitiendo identificar brechas y acciones institucionales para gestionar los riesgos e impactos de la operación de la entidad.

Se adelantó el análisis de materialidades ISO 26000, para identificar temas relevantes para los grupos de interés y conocer el enfoque actual de la entidad frente a la responsabilidad social.

En el marco de estos avances, en 2022 la gestión socialmente responsable y sostenible propenderá por la incorporación de acciones que permitan generar impactos positivos en los grupos de valor de la entidad.

## ➤ ALINEACIÓN CON LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL



Fuente. Supersalud-Sito web

En la Supersalud se decidió integrar la Participación Ciudadana no como un tema de alineación en el Plan, sino como un tema transversal a toda la Estrategia Anticorrupción, en especial como un componente integrado con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, sin el cual, una verdadera estrategia transparente no sería posible.

La Participación Ciudadana en la gestión institucional se aborda en la Supersalud como un tema necesario para la construcción de actividades pertinentes y efectivas, que cubran las expectativas de los ciudadanos, en especial los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud-SGSSS.



The screenshot shows the official website of the Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud). At the top, there is a header with the Supersalud logo, the national emblem of Colombia, and the text "La salud es de todos" and "Minsalud". Below the header is a navigation menu with links to "Inicio", "Transparencia", "Atención y servicios a la ciudadanía", "Participa", "Nuestra Entidad", "Normatividad", and "Vigilados". A search bar is also present. The main content area features a large banner with the text "¿SABE CÓMO PUEDE PARTICIPAR EN LA GESTIÓN DE LA SUPERSALUD?". It includes a subtext: "En la Guía para la Participación Ciudadana en la Gestión de la Supersalud le contamos cómo." Below this, a red button says "Conózcala haciendo clic aquí". To the right of the text is a circular image of three people (two men and one woman) smiling. At the bottom of the banner, there is a link: "Conozca la Guía para la Participación Ciudadana en la Gestión de la Supersalud". The page also contains some smaller text and a decorative pattern at the bottom.

Fuente. Supersalud-Sito web

**Tratamiento de la Participación Ciudadana.** En aras de acercar la ciudadanía a la entidad y lograr su participación en la gestión, de manera permanente se socializa en el sitio web institucional la “Guía de Participación Ciudadana en la Gestión de la Superintendencia Nacional de Salud” que orienta a los usuarios sobre sus derechos, modalidades de participación y mecanismos a través de los cuales puede ejercer su derecho participativo en la gestión de la entidad y modo como se accede a ellos.

# **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL PAAC 2022**

## PRIMERA ESTRATEGIA. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS



Fuente. Portafolio. Big data e Inteligencia artificial para investigar la corrupción

### Objetivo.

El mapa de riesgos de corrupción permite a la entidad “*identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos*” (Guía Estratégicas para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, página 13), con el fin de buscar estrategias y acciones para controlarlos.

### ➤ ¿Qué se hizo en el 2021 en Riesgos de Corrupción?

Para la Superintendencia la gestión de los riesgos es una herramienta fundamental para la toma de decisiones de la alta dirección y sus equipos de trabajo, por tal razón para la vigencia 2021 se estableció un plan de trabajo con miras a fortalecer la administración del riesgo desde su identificación y hasta su tratamiento, desarrollando entre otras, las siguientes actividades:

- ✓ Se actualizaron los documentos que hacen parte integral de la Administración del Riesgo, de acuerdo con los lineamientos dados por la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en entidades públicas del DAFP; fue así como se ajustó la Política de Administración del Riesgos en cuanto al contenido de la política como es: objetivo, alcance, niveles de aceptación del riesgo, niveles para calificar el impacto, tratamiento al riesgo, periodicidad del seguimiento. El documento fue trabajado en conjunto con la Oficina de Tecnología de la Información y con el subsistema de Gestión Ambiental, con esta gestión se logró generar articulación en la metodología de la gestión del riesgo.
  
- ✓ Se actualizó el Procedimiento de Administración de Riesgo y Manual para la Administración del Riesgo integrando los lineamientos y metodología a ejecutar por parte los líderes de procesos y equipos de trabajo.
  
- ✓ Se realizaron capacitaciones, asesorías y acompañamiento a los procesos de la entidad, igualmente, se socializaron los roles y responsabilidades que desempeñan los servidores públicos en la gestión del riesgo.
  
- ✓ En el 2021 se realizó seguimiento al monitoreo a los riesgos de acuerdo con lo establecido en la Resolución 8900 de 2018 y la política de administración del riesgo.
  
- ✓ Como resultado de este plan de tratamiento se actualizaron los mapas de riesgos de gestión y corrupción, identificando 32 riesgos de corrupción, en los cuales se fortaleció el diseño de los controles y planes de tratamiento, y así reducir la posibilidad de ocurrencia de eventos adversos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
  
- ✓ Se contó con el seguimiento y recomendaciones de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, quien realizó recomendaciones al mapa de riesgos de corrupción, las cuales fueron consideradas para la actualización de los riesgos. Asimismo, se reportaron al Ministerio de Salud y Protección Social los riesgos de corrupción competencia

de la Supersalud respecto del Plan Nacional de Vacunación con ocasión de la pandemia asociada al COVID 19.

## **Política de Administración del Riesgo.**

**Objetivo:** La Superintendencia Nacional de Salud se compromete a gestionar los riesgos de gestión, **corrupción** y de seguridad y privacidad de la información que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos, a través de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos, con el fin de prevenir o minimizar la probabilidad de ocurrencia e impacto de estos eventos en la gestión institucional.

**Alcance:** Esta política tiene alcance a los riesgos de gestión, **de corrupción**, de seguridad y privacidad de la información<sup>3</sup>, los cuales se gestionarán de acuerdo con los criterios diferenciales de cada tipo de riesgo. Esta política tiene alcance a todas las sedes donde opere directamente la Superintendencia Nacional de Salud.

**Niveles de Aceptación al Riesgo:** Una vez identificado el riesgo residual para los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad y privacidad de la información, ubicados en la *zona extrema, alta o moderada del mapa de calor*, serán considerados *inaceptables o intolerables* y deberán ser tratados por la Supersalud, si por el contrario se ubica en *zona baja del mapa de calor* los riesgos serán *aceptables y no requerirán ser tratados*. No obstante, deberán ser monitoreados semestralmente para garantizar su adecuada gestión.

**Los riesgos de corrupción** en el mapa de calor no se podrán ubicar en zona de riesgo baja; en consecuencia, no tendrán en ninguna circunstancia un nivel tolerable de aceptación.

Para todos los riesgos de corrupción identificados se deberán establecer acciones de tratamiento y deberán ser monitoreados.

<sup>3</sup>Se entenderán como los riesgos de la seguridad de la información, información digital y ciberseguridad.

**Tratamiento a riesgos:** de acuerdo con la zona de riesgo residual, derivada del análisis del riesgo, se podrán emprender las siguientes opciones de tratamiento del riesgo: Reducir, Evitar o Compartir.

El detalle de la información de la Política se puede consultar en el siguiente enlace:<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/politicas-de-gestion>

➤ **Monitoreo y revisión.** ¿Quién y cómo se evalúan los Riesgos de Corrupción en la Supersalud?

De acuerdo con lo definido en la Política de Administración del Riesgo, la Supersalud realiza cada 6 meses el monitoreo de los riesgos por parte de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo, el cual es documentado, a través de las reuniones de autoevaluación que adelantan los procesos.

Asimismo, la Oficina Asesora de Planeación realiza un seguimiento al monitoreo de los riesgos, en el cual se realizan recomendaciones para la mejorar permanente respecto a los riesgos de corrupción. Este seguimiento se documenta mediante un informe semestral, el cual es informada a la alta dirección y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

La Oficina de Control Interno a través de la evaluación independiente verifica y hace seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción de manera cuatrimestral de acuerdo con lo establecido por la ley respecto a Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## ➤ Estrategia. ¿Cómo se gestionarán los Riesgos de Corrupción en el 2022?

Para el año 2022 la Superintendencia Nacional de Salud busca fortalecer permanentemente el Sistema de Control Interno y la gestión de los riesgos, en tal sentido, parte fundamental de este objetivo es evitar la materialización de riesgos de corrupción, para ello la entidad busca fortalecer la identificación y análisis de estos, establecer planes de tratamiento y fortalecer el monitoreo a los riesgos. Asimismo, a través de las capacitaciones y sensibilizaciones tanto a los líderes de proceso y gestores, como funcionarios y colaboradores de la entidad.

Lo anterior, representa un esfuerzo permanente por parte de la entidad para lograr una cultura de la gestión basada en riesgos.

Igualmente, a través de la integración de herramientas respecto al Sistema de Control Interno se busca permea la cultura del control y de la autoevaluación para identificar alertas tempranas en la prevención de los riesgos de corrupción identificados para la entidad. En tal sentido las actividades en las cuales la entidad enfocara esfuerzo serán:

- ✓ Actualizar de manera permanente la documentación asociada a la gestión del riesgo, que permita asegurar los criterios y metodología para la optimización y aseguramiento en la identificación de riesgos.
- ✓ Actualizar los riesgos de corrupción en cuanto a su identificación, análisis, valoración y tratamiento a los riesgos con el fin de gestionar los asuntos conforme a la realidad de la organización.
- ✓ Seguimiento a los controles establecidos en el mapa de riesgos y planes de tratamiento con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo de corrupción
- ✓ Generar actividades de apropiación y sensibilización de la metodología e importancia de la gestión del riesgo enfocado a la corrupción.

## ➤ Recursos para desarrollar la Estrategia en el 2022.

Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos de tipo **financieros, humanos y tecnológicos**, los cuales permiten realizar el seguimiento y evaluación, identificados de la siguiente manera:

- ✓ Aplicativo de Planeación y Gestión que contiene un módulo para la gestión de los riesgos con las modificaciones, teniendo en cuenta los alineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.
- ✓ Jornadas de capacitaciones incluidas dentro del Plan Institucional de Capacitación.
- ✓ Designación de un equipo de la Oficina Asesora de Planeación que lidera el componente.
- ✓ Designación de gestores (enlaces) que apoyan a los líderes de proceso en la ejecución de las acciones.

## Mapa de riesgos de corrupción.

La identificación de riesgos de corrupción es liderada por la Oficina Asesora de Planeación, y se gestiona de manera participativa con cada uno de los líderes de los procesos, iniciando con la contextualización a través del levantamiento de la matriz DOFA en donde se revisan especialmente las *Debilidades* y *Amenazas* como insumo para la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción.

El Mapa de Riesgos es construido siguiendo los lineamientos impartidos por el Departamento de la Función Pública -DAFP, en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, lineamientos que se han venido adaptando a la gestión de la Entidad. Bajo esta metodología, se identifican acciones de mejora para la gestión de los riesgos de corrupción, las cuales serán desarrolladas en esta vigencia.

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/estructura-organica-y-talento-humano/procesos-y-procedimientos>

**ANEXO 1.**

Para desarrollar ésta estrategia se ha definido el Cronograma de Gestión de los Riesgos de Corrupción 2022, el cual se puede observar en el siguiente enlace del sitio web de la Supersalud: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/planes-institucionales>

**SEGUNDA ESTRATEGIA. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Fuente. Racionalización de Trámites-Función Pública

**Objetivo.**

La Racionalización de Trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Está compuesta por cuatro fases: 1<sup>a</sup>) Identificación de trámites, 2<sup>a</sup>) Priorización de trámites, 3<sup>a</sup>) Racionalización de trámites y 4<sup>a</sup>) Interoperabilidad. (*Guía Metodológica para la racionalización de trámites; diciembre de 2017*).

Dada la confusión que se presenta regularmente entre lo que es un trámite y demás servicios que demanda la ciudadanía de las entidades públicas, a continuación, se incluye la definición de trámite:

**Trámite:** “se considera como el conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley”. (Resolución 1099 de 2017 NTCGP 1000:2009).

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- ✓ Tiene soporte normativo.
- ✓ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ✓ Hace parte de un proceso misional de la entidad
- ✓ Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- ✓ Es oponible (demandable) por el usuario”. (Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, páginas 18,19)

En la actualidad, en la Superintendencia Nacional de Salud existen **siete (7) trámites**, los cuales pueden ser consultados accediendo al siguiente enlace de la página web de la entidad: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/tramites-y-servicios/tramites> Una vez en este sitio, para ver la información de cada trámite, se debe dar clic sobre el título “Conozca más sobre este trámite”, el cual dirigirá al ciudadano al siguiente sitio: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T238>, en donde se encuentra registrada la información correspondiente a cada trámite.

## ➤ ¿Qué se hizo en el 2021 en Racionalización de Trámites?

Para la vigencia 2021, la Superintendencia Nacional de Salud, en materia de racionalización de trámites programó racionalizar cuatro (4) trámites:

1. Autorización de reformas estatutarias, procesos de escisión y fusión de vigilados y cualquier otro cambio de composición accionaria,
2. Autorización y/o modificación de los programas de pagos moderadores y copagos a las Empresas de Medicina Prepagada y Servicios de Ambulancia Prepagados,
3. Solicitud de aprobación de planes voluntarios de salud para entidades administradoras de planes de beneficios-EAPB,
4. Solicitud de modificación de capacidad de afiliación de las entidades administradoras de planes de beneficios (entidades promotoras de salud del régimen subsidiado y servicios de ambulancias prepagados).

La racionalización del trámite “Autorización y/o modificación de los programas de pagos moderadores y copagos a las Empresas de Medicina Prepagada y Servicios de Ambulancia Prepagados”, consistió en eliminar este trámite, el cual se cumplió en el mes de marzo de 2021.

Desde agosto del 2021 se encontraba en producción la racionalización de los tres trámites restantes, que la entidad se comprometió a sistematizar en la vigencia 2021 la cual consistió en crear en el sitio web de la entidad un aplicativo que permita realizar:

1. En línea la radicación de los documentos del trámite
2. Al usuario la consulta en línea del estado del trámite
3. La respuesta del trámite en línea al usuario

Se cumplieron a cabalidad las seis etapas programadas por la Oficina de Tecnología de la Información, en el cumplimiento de la sistematización de los tres trámites para la vigencia 2021, estas etapas o fases fueron:

ETAPA I. Levantamiento de Requerimientos (Análisis, levantamiento de requerimientos).

ETAPA II. Modelamiento y construcción diagrama de flujo (Diagrama BPM)

ETAPA III. Implementación del Proceso (desarrollo del trámite)

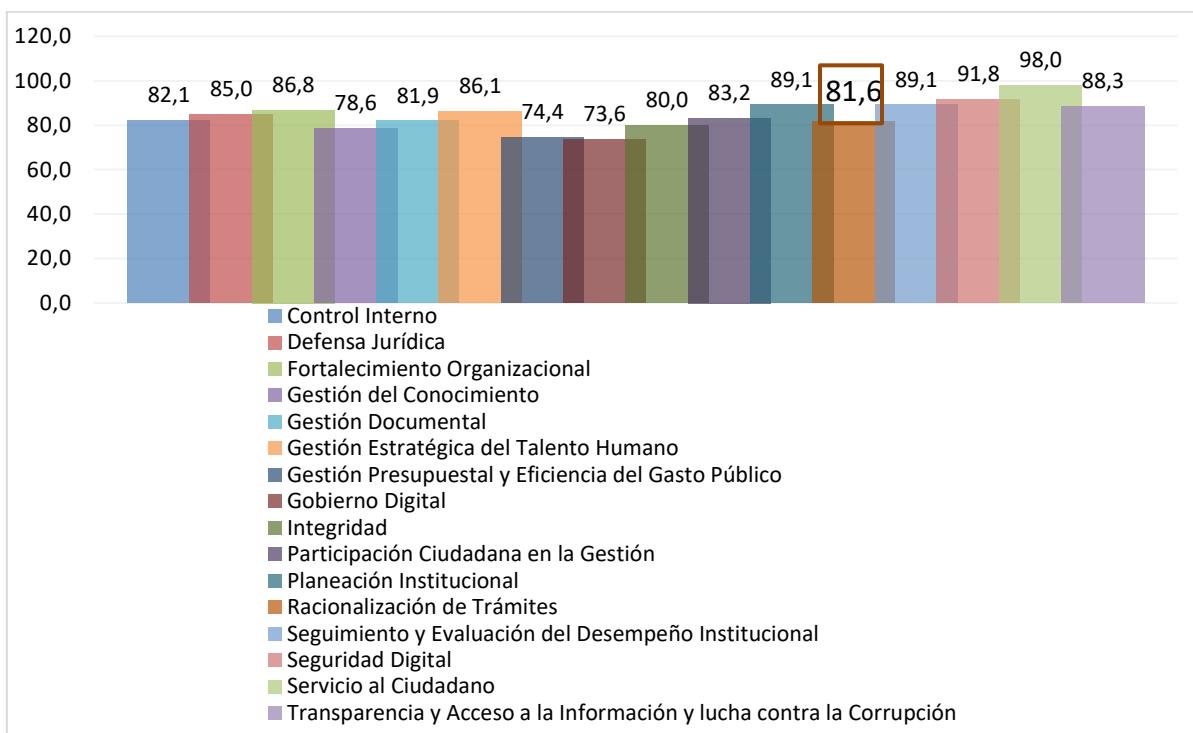
ETAPA IV. Pruebas

ETAPA V. Ajustes y Estabilización

ETAPA VI. Despliegue - Puesta en producción

Así mismo, se creó la encuesta de satisfacción del usuario la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad, se publicaron en la web los manuales de usuarios (<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/tramites-y-servicios/tramites>), se realizaron campañas de divulgación para dar a conocer las bondades de la racionalización de los trámites tanto a los clientes externos e internos. Una vez culminada esta estrategia se pretende acercar al ciudadano a los trámites que presta Superintendencia Nacional de Salud, con la implementación de acciones administrativas y tecnológicas con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites de la entidad. Esta estrategia se cumplió gracias al esfuerzo en conjunto de las áreas Oficina de Tecnología de la Información, la extinta Delegada para la Supervisión Institucional, Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno.

- **Evaluación.** ¿Quién y cómo se evalúa la gestión de los trámites en la Supersalud?



Fuente. Construcción propia-Datos FURAG 2020

La gestión de racionalización de trámites se surtió por parte de la Oficina de Control Interno. A nivel externo, el departamento Administrativo de la Función Pública evaluó la implementación de la Política de Racionalización de trámites, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, evaluación en la que con corte al año 2020, la Supersalud obtuvo 81,6 puntos sobre 100 (ver gráfica), logrando un incremento de 13,2 puntos respecto al 2019, año en el que se obtuvo una evaluación de 68,4 puntos

### ➤ **Política de Racionalización de Trámites de Supersalud**

La política de racionalización de trámites de la entidad fue formulada como un punto de la política institucional del Subsistema de Gestión de Calidad, y compromete la entidad en lo siguiente: Numeral 5. “Promover la racionalización de los trámites para que sean más agiles, accesibles y simples”. Política que se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/politicas-de-gestion>.

➤ **Estrategia.** ¿Cómo se gestionarán los trámites en la Supersalud en el 2022?

La construcción de la estrategia de racionalización de trámites 2022 se enmarca en la dimensión “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual la identifica como una política de relación estado-ciudadano, que busca “Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos”

➤ **Recursos** para Desarrollar la Racionalización de trámites

Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos de tipo financieros, humanos y tecnológicos.

➤ **Cronograma** de actividades para gestionar la Racionalización de Trámites

Para desarrollar esta estrategia se ha definido el Cronograma de Racionalización de Trámites, el cual se puede observar en el siguiente enlace del sitio web de la Supersalud: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/planes-institucionales>

## TERCERA ESTRATEGIA. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



Fuente. Asuntos del Sur. Tatiana Cárdenas

La promoción de la **Participación Ciudadana**, en la planeación y la Gestión de la Supersalud, así como una **Rendición de Cuentas** permanente y participativa, es valorada como instrumento de gobierno transparente, por lo que se da sentido a este pensamiento a través de la implementación de espacios de encuentro y participación entre la *ciudadanía, los grupos de valor y la entidad*, en el entendido de que son estos la oportunidad de acoger sus expectativas y poder lograr servicios que agreguen valor y satisfagan las necesidades de los usuarios del Sistema de Salud Colombiano.

- **Objetivo** de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de Supersalud

“Generar a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS- y ciudadanía en general, espacios de participación en la gestión institucional, así como de información, diálogo e incentivos, garantizando los derechos humanos con acciones socialmente responsables, enmarcadas en las necesidades de los ciudadanos para que estos, con su participación, retroalimenten el quehacer de la Superintendencia Nacional de Salud -Supersalud- y a su vez se genere credibilidad institucional”.

➤ **¿Qué se hizo** en el 2021 en Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas?

El enfoque de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición en el año 2021 fue formulado con base en el **enfoque basado en Derecho Humanos-EBDH y Paz**, dado que ambas orientaciones constituyen un marco para mejorar las condiciones de vida de la población y con esto contribuir al mejoramiento de la dignidad y calidad de vida, el respeto por los derechos humanos sin distingos de nacionalidad, credo, origen étnico, sexo o ideología, orientan igualmente la garantía del derecho a vivir en paz.

En el marco de este enfoque se formularon, en el cronograma de Gestión de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, **cincuenta y seis (56)** actividades con las cuales se dio respuesta al enfoque, así como al principio 2 de los objetivos de desarrollo sostenible- ODS, el cual reza: “Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos-DH”



Sobre la Participación Ciudadana en la gestión con enfoque de derechos humanos y paz, se dio cuenta a la ciudadanía, generando informes periódicos en donde se mostró el aporte de la entidad a dichas temáticas sociales, como muestra de que el compromiso social con la sociedad colombiana, más allá de la encomendada por la ley.



Fuente. tomado de Supersalud-Sitio web

En cumplimiento de este propósito, se socializa de manera permanente en el sitio web institucional “la Guía de Participación Ciudadana en la Gestión”, para indicar la forma como los ciudadanos pueden acercarse a la Supersalud y participar de su gestión.

➤ **Evaluación.** ¿Quién y Cómo se evalúa la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas en la Supersalud?

**Evaluación interna.** Corresponde a la Oficina Asesora de Planeación adelantar la evaluación interna del PAAC. Esta evaluación concluyó que, de las 104 actividades formuladas, el componente de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas fue el de mayor participación con 56 actividades (XX%), las cuales se ejecutaron en más del XX%.

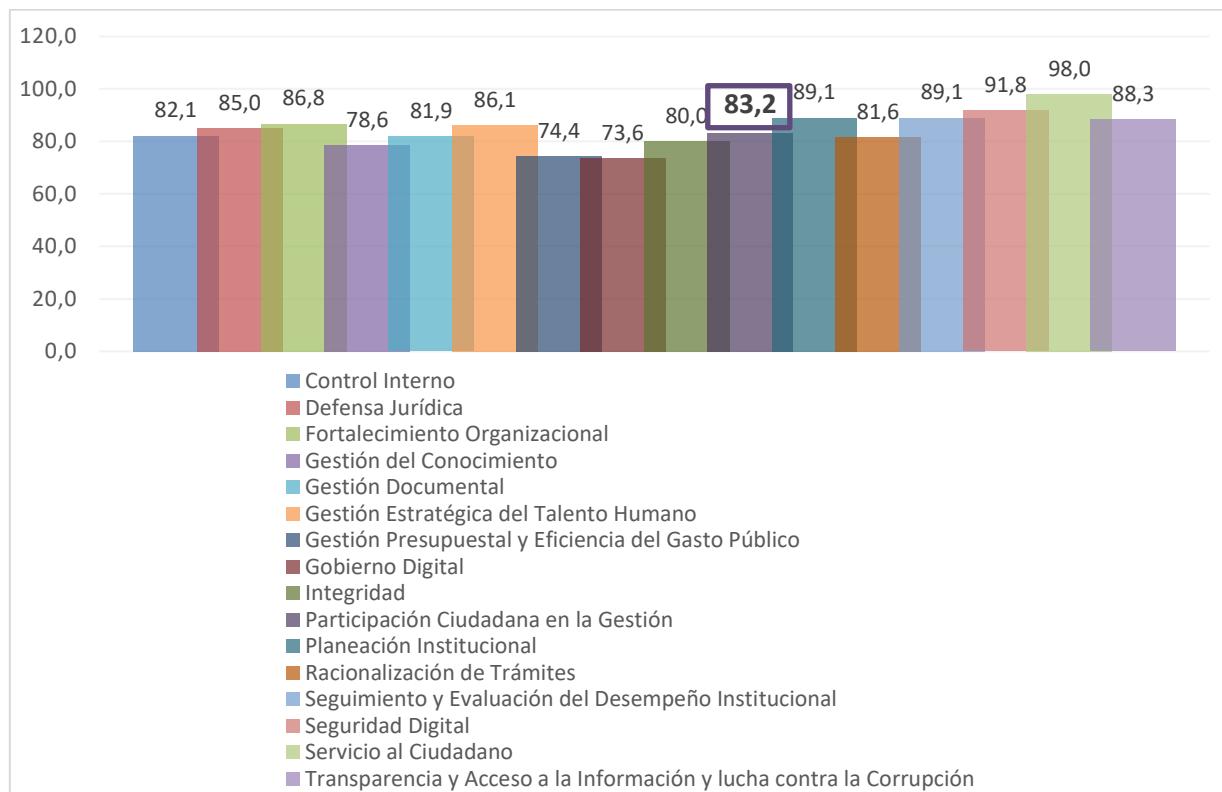
Informe que se puede consultar en el siguiente enlace del sitio web de Supersalud:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeaci%C3%B3n/informes-de-empalme#Default=%7B%22k%22%3A%22%22%7D#df5fef27-0319-4851-99f1-ad381ecce9ac=%7B%22k%22%3A%22%22%7D#e5dd6c17-d88d-427a-9910-63c8b2c92d2d=%7B%22k%22%3A%22%22%7D#1f3dd861-43c1-4cf6-b8bb-1e45498a60c6=%7B%22k%22%3A%22%22%7D>



Fuente. Informe sobre gestión del PAAC 2021. Supersalud

**Evaluación Externa.** Es realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la herramienta FURAG, al evaluar la política de Participación Ciudadana, la cual contiene la gestión de Rendición de Cuentas.



Fuente: Construcción propia OAP, con resultados FURAG 2020

La Superintendencia obtuvo **83,2** puntos de 100 posibles en la evaluación de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, incrementando en **5,5** puntos respecto de la evaluación 2019.

- **Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Superintendencia Nacional de Salud.**

En el 2019 la Supersalud tomó la decisión de unificar, en una sola política, los temas de lucha contra la corrupción; para lo cual, se redactó y socializó desde la Alta Dirección, la Política de Transparencia y lucha contra la Corrupción de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual contiene los lineamientos en materia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (ver página 8 de este documento).

➤ **Estrategia. ¿Cómo se gestionará la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas en la Supersalud en el 2022?**

Supersalud, en su compromiso con la transparencia en la gestión pública y lucha anticorrupción, entiende que para lograrlo debe contar con la **Participación de la Ciudadanía en su gestión (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento)**, de manera que, al acercar los grupos de valor a la entidad, enriquezcan el cómo se logrará alcanzar la visión y a la vez, al compartirles de manera permanente los resultados obtenidos, aporten a su mejora orientada hacia la protección y satisfacción de las necesidades de los usuarios del sistema de salud.

Para alcanzar el propósito anterior se formulan, en el Cronograma de gestión del componente #3 de este documento, acciones orientadas y dirigidas a fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de varios canales (sitio web, redes sociales de la entidad, radio, televisión, sedes en varias regiones del país para comunicación personalizada); en diferentes escenarios, a lo largo de todo el territorio nacional, con eventos orientados a promover en los ciudadanos comportamientos de compromiso con el sector, en los cuales se promueve su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias en la aplicación de las acciones de Inspección, Vigilancia y Control en el sector salud.

Por lo anterior y para mejorar estos espacios, canales y acciones orientadas a garantizar los **Derechos Humanos**, no solo en la **Participación**, sino también en la **Rendición de**

Cuentas, se han producido guías dirigidas a los servidores de la entidad-PIGU04 y los ciudadanos-PIGU02 sobre las formas y medios de participación, facilitando así el control social y la evaluación ciudadana de manera permanente.

En el año 2022 se continuará considerando el **enfoque basado en Derechos Humanos-EBDH y PAZ**, que han tenido la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas, así como se enfatizará en lograr la interiorización de estos conceptos y la urgencia de unificar criterios y formas de acercamiento con la ciudadanía, como criterios de gestión de todos los servidores de la Supersalud.

“La Rendición de Cuentas, **desde un enfoque de paz**, se entiende como un proceso permanente de aprehensión por parte de las entidades y, de nuevas prácticas que permitan acercarse a los ciudadanos y que ellos se acerquen a la institucionalidad. Involucra retomarla como proceso fundamental para la construcción de paz”

“Los derechos humanos son un ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones promuevan el respeto de los derechos y libertades a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición (ONU, Resolución 1948, p.71).”

Fuente. Función Pública. Micrositio MURC.

La **Participación Ciudadana en la gestión con enfoque de derechos humanos y paz**, se visualiza en las diferentes formas y medios como se invita a los ciudadanos y grupos de valor a intervenir en la planeación (de la gestión, normativa, temática), para identificar oportunidades y escenarios, causas y consecuencias de lo actuado, la ejecución (información publicada de manera permanente, en diferentes formatos y espacios del sitio web institucional), en donde se genera mayor apropiación y sentido de pertenencia hacia la

entidad y la evaluación (publicación de informes de evaluación interna y externa), para que la ciudadanía valore los impactos o el valor agregado con la gestión, permitiendo mejorar la calidad de los servicios misionales de la entidad.

### ➤ **Recursos para desarrollar la Estrategia 2022**

Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos de tipo financieros, humanos y tecnológicos, los cuales permiten realizar el seguimiento y evaluación; identificados de la siguiente manera:

- ✓ El portal web cuenta con todas las especificaciones técnicas y de gobierno en línea, para que la información que allí se imparte a la ciudadanía esté ubicada con la mayor accesibilidad posible, sea clara, transparente, oportuna y veraz.
- ✓ Existe en la entidad, el Grupo de Apoyo Interno a la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, conformado por líderes de diferentes áreas, convirtiéndolo en un Grupo Interdisciplinario que tiene como funciones orientar la formulación de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, y aprobar su cronograma de acción, el cual definirá actividades, tiempos y responsables de su desarrollo.
- ✓ Se asignaron recursos económicos para realizar y evaluar la audiencia de rendición de cuentas; así como para realizar jornadas de socialización a los diferentes actores del Sistema de Salud, lo que permitirá la permanente rendición de cuentas. Estos recursos se gestionarán a través del proyecto “Mejoramiento del conocimiento de los grupos de interés de las acciones de IVC de la Supersalud y la normatividad y disposiciones del SGSSS nacional”

- **Cronograma** de gestión de la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía 2022

Para desarrollar esta estrategia se ha definido el Cronograma de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Supersalud 2022, el cual se puede observar en la siguiente ruta del sitio web de la Supersalud:  
<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/planes-institucionales>

## **CUARTA ESTRATEGIA. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**



Fuente. Plantillas free PWP

➤ **Objetivo** de la estrategia de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano de Supersalud

Generar estrategias para incrementar la confianza en la Superintendencia y mejorar la relación con los ciudadanos que demandan sus servicios, además de proponer un lineamiento operativo de trabajo 2021 orientado a posicionar el **mejoramiento de la atención ciudadana** como principio articulador de los diferentes procesos desarrollados en la entidad.

Esta propuesta acoge los lineamientos de la política que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública para mejorar la efectividad y eficiencia de la Supersalud, que implica un trabajo permanente en el fortalecimiento de las capacidades institucionales, técnicas y operativas, procesos y procedimientos que garanticen el acceso a los servicios, coberturas que faciliten la entrega efectiva de servicios a los ciudadanos, con el objeto de impactar directamente en la gestión de los objetivos misionales, generando un mayor valor público en la gestión; aunado a lo anterior, mediante la inspección y vigilancia del acceso real y efectivo a los servicios de salud, se busca impactar en la garantía del ejercicio de los derechos de los usuarios del sistema de salud en el país.

➤ **¿Qué se hizo** en el 2021 para mejorar los mecanismos de Atención al Ciudadano?

De acuerdo con el análisis de resultados efectuado, se seguirá fortaleciendo la atención ciudadana mediante el desarrollo de acciones a través de las dos (2) áreas de intervención denominadas: “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera”, que cualifican la eficiencia y el impacto en la entrega efectiva de servicios.

En el 2021, se fortalecieron los canales de atención, reforzando los canales: **telefónico, el web y el chat**, los cuales se encuentran habilitados las 24 horas los 7 días de la semana.

Adicionalmente, se actualizó la caracterización de los usuarios que permitió conocer sobre sus necesidades, así como el diseño de estrategias para su satisfacción.

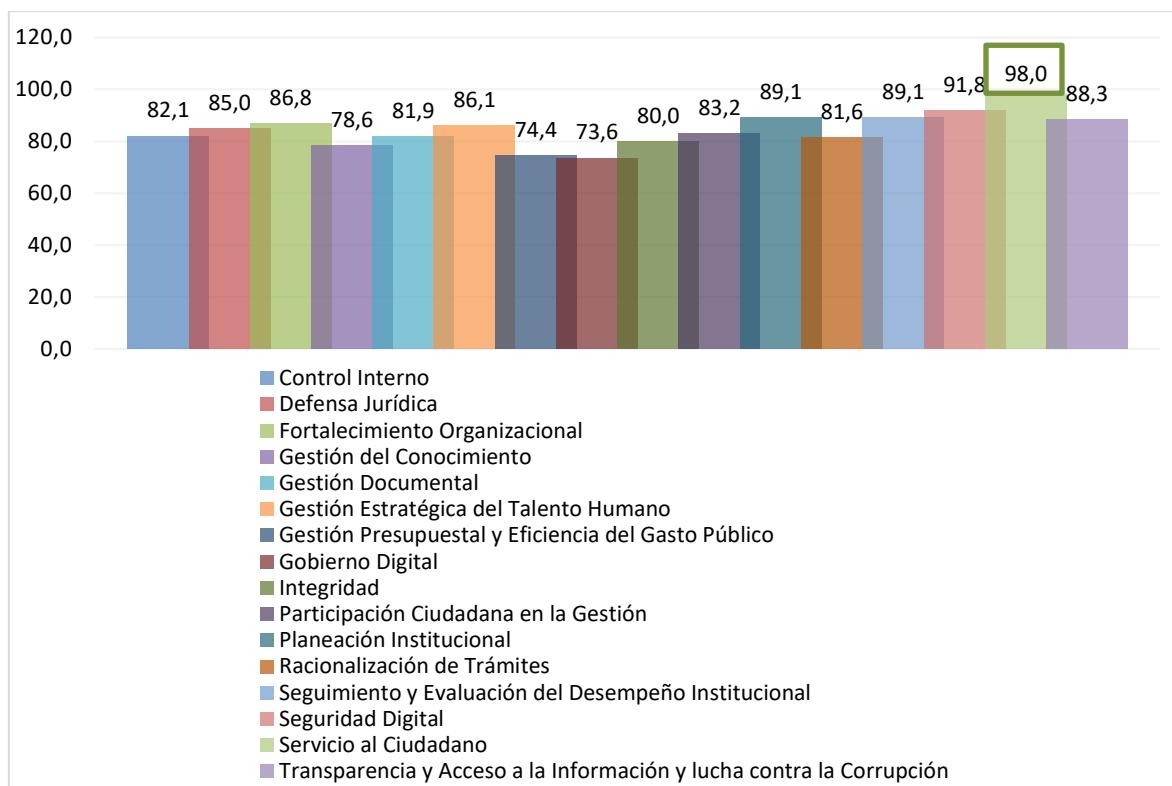
De otro lado, se habilitó en la **Línea de atención al usuario 018000513700**, la opción No. 7, a través de la cual se brinda información a la ciudadanía sobre **Plan Nacional de Vacunación COVID19** y permite a los usuarios gestionar de manera más ágil las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias-PQRD relacionadas con este tema. Paralelamente, se desarrolló la estrategia de **encuentros del conocimiento** cuyo objetivo fue sensibilizar a los funcionarios y contratistas de la Supersalud en aspectos de servicio al ciudadano y la difusión de la Guía de Atención al Usuario. Igualmente, con el fin de afianzar servicios multilingües (comunicación en varios lenguajes), se desarrolló taller de acercamiento a la lengua de **señas colombiana** con el apoyo del Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Salud y Protección Social, y se realizó **la traducción de la cartilla de derechos y deberes en lengua de señas colombiana**.

Se garantizó la atención presencial al ciudadano a través de los convenios interadministrativos suscritos con la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Procuraduría General de la Nación, la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC con la Red Nacional del Consumidor, con entidades del orden departamental y municipal, que permitieron tener presencia en todo el territorio Nacional.

- **Evaluación.** ¿Quién y cómo se evalúa la efectividad de los mecanismos de atención al usuario en la Supersalud?

**Evaluación interna.** corresponde a la Oficina Asesora de Planeación. En la evaluación se concluyó que de las **ocho (8) actividades** formuladas fueron ejecutadas en un **100%** aportando a mejorar la Atención al Ciudadano de manera integral.

**Evaluación externa.** Es realizada a través del formulario **FURAG**, cuya última evaluación publicada corresponde a la vigencia 2020, en la cual se obtuvieron **98,0** puntos de 100 posibles. Al compararlo con el resultado de 2019 se logró subir en **10,5** puntos.



Fuente: Construcción propia OAP, con resultados FURAG 2020

➤ **Estrategia.** ¿Cómo se gestionará el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano en la Supersalud en el 2022?

La Superintendencia Nacional de Salud, comprometida con su misión de defender los derechos de los usuarios del sistema de salud colombiano de forma efectiva y transparente, desarrolla su estrategia de mejoramiento de la atención al ciudadano en el marco del Sistema Nacional del Servicio al ciudadano-Decreto 2623 de 2002, participando con entidades de orden nacional en la ejecución de la política nacional establecida en el CONPES 3785 de 2013 y el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano hoy enmarcado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, decreto 1499 de 2017.

La política nacional de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar la relación Estado-ciudadano en los diferentes momentos de interacción, para lograr dicho mandato, en la Superintendencia Nacional de Salud, en todas sus sedes y a través de los distintos canales de atención, se enmarca el servicio al ciudadano en los principios de consistencia en la información, oportunidad en el servicio, claridad y ajuste de necesidades y expectativas, transparencia, eficiencia y lenguaje claro. La implementación de la Política trasciende la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que la Supersalud oriente su gestión a la generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor.

Ventanilla hacia adentro.



Fuente. Atención al Cliente- vector gratis

Comprende la mejora continua para el fortalecimiento de los arreglos institucionales al interior de la entidad, para la ejecución de su rol misional y lograr el cumplimiento efectivo de sus resultados, innovación en los procesos y procedimientos internos y el compromiso de los funcionarios con el servicio y la excelencia. Es así como se propone el desarrollo de las siguientes acciones para el año 2022:

- ✓ Revisar y ajustar la Guía de Atención al Usuario con el Modelo Integrado de Servicio al Ciudadano -MISC- del sector salud.
- ✓ Mantener presencia en al menos 30 departamentos del país a través de puntos de atención al usuario presenciales, siempre que los lineamientos nacionales y territoriales de cara a la mitigación del COVID19 lo permitan.
- ✓ Desarrollar tres estrategias de sensibilización sobre servicio al ciudadano para los servidores públicos y contratistas de la Delegada para la Protección al Usuario.
- ✓ Desarrollar una mesa de trabajo con la Dirección de Talento Humano para concertar la inclusión en los programas de inducción y reincidencia la política de Servicio al Ciudadano y los principios y valores del servidor público.
- ✓ Validar las condiciones de accesibilidad de los canales de atención de la Supersalud.
- ✓ Liderar la actualización de la caracterización de ciudadanos y usuarios que radican PQRD y Solicitudes de Información ante la SNS.

- ✓ Ventanilla hacia afuera.



Fuente. Facebook-Gobernación de Santander

Comprende la mejora en la capacidad institucional para ofrecer sus servicios a través de distintos canales, incluyendo aquellos basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, así como también, en el resultado en el servicio a través de la medición de percepción ciudadana y la generación de información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atienden requerimientos o se gestionan los trámites. Se propone el desarrollo de las siguientes acciones en esta área de intervención para el año 2022:

- ✓ Generar estrategias de comunicaciones interna con píldoras sobre el lenguaje claro.
- ✓ Actualizar la carta de trato digno y socializarla a los colaboradores de la Supersalud.
- ✓ Publicar mensualmente el informe de PQRD.
- ✓ Divulgar los derechos y deberes de los usuarios del SGSSS en lengua de señas colombiana.

➤ **Recursos** para gestionar el componente en el 2022

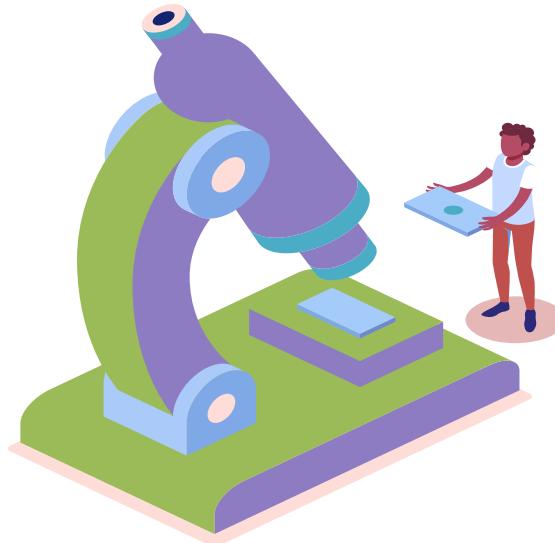
Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos que permiten realizar el seguimiento y evaluación y serán ejecutados a través del proyecto de inversión “*Fortalecimiento de la atención, protección y promoción de la participación de los ciudadanos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud nacional*” y para el año 2022 tiene asignados recursos por valor de \$ 23.471.541.196

➤ **Cronograma** de actividades para mejorar la atención al ciudadano en el 2022

Para desarrollar esta estrategia se ha definido el Cronograma de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 2022, el cual se puede observar en el siguiente enlace del sitio web de la Supersalud:

<https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/planes-institucionales>

## QUINTA ESTRATEGIA. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA



**Objetivo** “Esta estrategia está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección” (CONPES 167 de 2013-Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción)

- ¿Qué se hizo en el 2021 para asegurar la Transparencia y el Acceso a la Información Pública de los Ciudadanos?

En el año 2021 en Supersalud se ejecutó el cronograma del presente componente con énfasis en fortalecer los logros alcanzados hacia una transparencia activa (relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna)<sup>4</sup> y en la

---

<sup>4</sup> Función Pública, (2018). Sitio web Eva, transparencia.

optimización de los mecanismos orientados a la **transparencia pasiva** (relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad), contribuyendo a que la información sea entregada de manera oportuna, veraz, accesible y con calidad. De acuerdo con lo anterior, se adelantaron acciones orientadas a la implementación de la Resolución 1519 de 2020 “*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*”.

En los logros alcanzados se destacan:

- Actualización y publicación de la estructura de los contenidos de la Pagina de Transparencia y Acceso la Información Pública de la Superintendencia, según lo definido en la Resolución 1519 de 2020<sup>5</sup> - Anexo 2. *Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información* –<https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>
- Actualización del Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Denuncias de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3564 de 2015, la Resolución 1519 de 2020 y los lineamientos definidos en el Anexo 2 - Estándares de publicación y divulgación información- Formulario de PQRSD.  
Enlace Formulario PQRD y solicitudes de información Superintendencia de Salud:  
<https://superargo.supersalud.gov.co/formularioWeb/>
- Aprobación de la convalidación de las tablas de retención Documental versión 4 por parte del Archivo General de la Nación.

---

<sup>5</sup> Resolución 1519 de 2020 :

[https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion\\_mintic\\_1519\\_2020.htm](https://normograma.mintic.gov.co/mintic/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm)

[https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/GestionDocumental/Tablas%20de%20Retención%20Documental/2\\_TRD\\_SNS\\_2020.pdf](https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/GestionDocumental/Tablas%20de%20Retención%20Documental/2_TRD_SNS_2020.pdf)

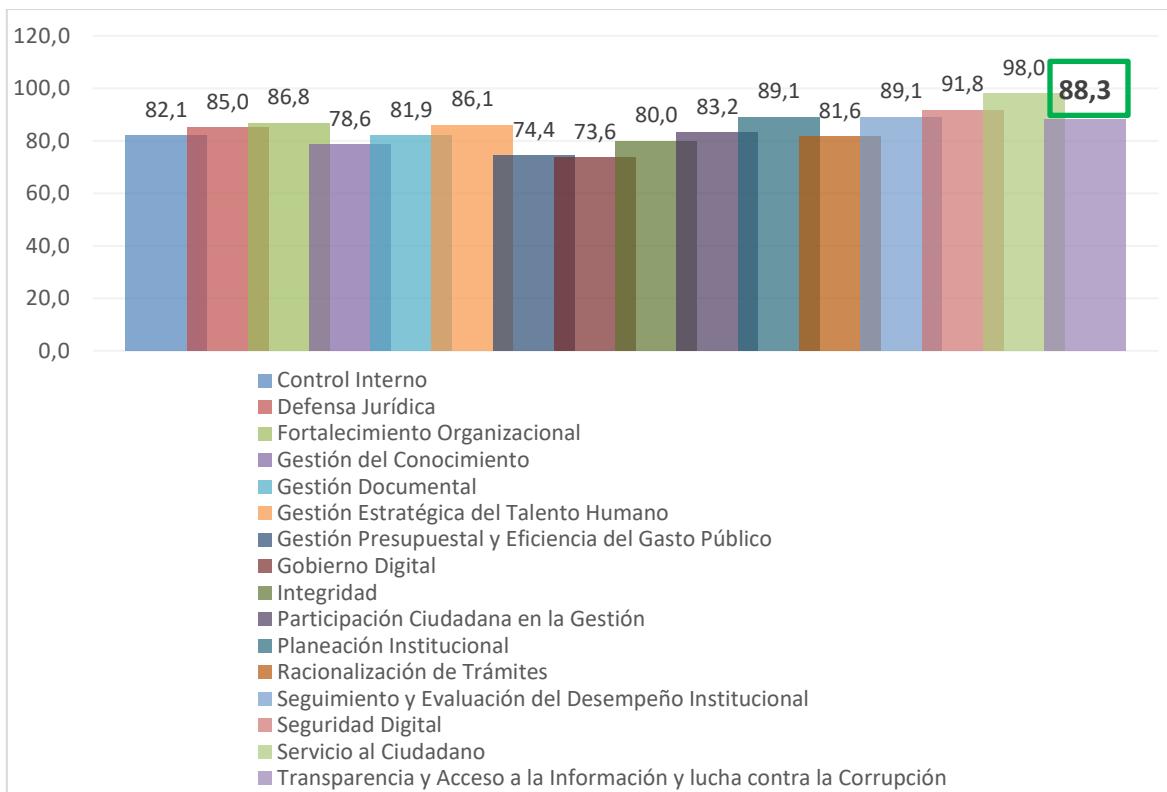
- Se realizó la actualización de los Instrumentos de gestión de la información: Registro de Activos de Información que contiene el registro de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, el Índice de Información Clasificada y Reservada contiene la calificación legal de información de tipo clasificado y reservado en caso que aplique con fundamentación constitucional o legal y el Esquema de Publicación de información que contiene el registro de la Información que se encuentra publicado en el sitio web de entidad.

Adicionalmente, la Supersalud se encuentra en proceso de migración del Sitio web y la implementación de la resolución 2893 de 2020 – Estandarización de Sedes Electrónicas con el **rediseño** el sitio web con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías-MinTIC.

- **Evaluación.** ¿Quién y cómo se evalúa la efectividad de los mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información de los ciudadanos en la Supersalud?

**Evaluación Interna.** La gestión formulada para el 2021 fue evaluada internamente por la Oficina Asesora de Planeación, quien en su nuevo rol de evaluador del PAAC, da a conocer a la ciudadanía su avance y ejecución; en el informe que se encuentra en el siguiente enlace del sitio web institucional: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/control/informes-institucionales>

**Evaluación Externa.** A nivel externo, función pública evalúa la gestión institucional de transparencia a través del formulario FURAG, evaluación en la que se obtuvo en el 2020 (última evaluación publicada) **88.3** puntos sobre 100, incrementado en **11,6** puntos la calificación obtenida en el 2019 de 76.7



Fuente: Construcción propia OAP, con resultados FURAG 2020

## Política de Transparencia.

En el 2019 la Supersalud tomó la decisión de unificar, en una sola política, los temas de lucha contra la corrupción; para lo cual, se redactó y socializó desde la Alta Dirección, la Política de Transparencia y lucha contra la Corrupción de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual contiene los lineamientos en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ver página 8 de este documento).

➤ **Estrategia.** ¿Cómo se gestionará la efectividad de los mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información en la Supersalud en el 2022?

Para el año 2022 la Supersalud enfocará sus esfuerzos en fortalecer los logros alcanzados hacia la transparencia en la contratación y las relaciones con la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés, y puntualizará en optimizar los mecanismos orientados a la transparencia en las respuestas y entrega a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración del organismo, para garantizar el conocimiento de la gestión institucional desde los diferentes procesos (misionales, estratégicos y de apoyo), de manera que su participación y control social sobre el desempeño institucional lo puedan ejercer de manera sencilla y efectiva.

La estrategia está comprometida en garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020, con acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de acuerdo con los subcomponentes de: Lineamientos de Transparencia Activa, Lineamientos de Transparencia Pasiva, Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la información, Criterio diferencial de accesibilidad y Monitoreo del acceso de la información.

**Fortalecimiento Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA**

Para el año 2022 la Supersalud fortalecerá el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA, con la implementación de la resolución 1519 de 2020, cuya medición será realizada por la Procuraduría General de la Nación - PGN en el

marco del cumplimiento de Ley 1712 de 2014 durante el segundo semestre 2022 según lo informado en la Circular No. 018 de 2021 -PGN<sup>6</sup>.

La Superintendencia Nacional de Salud, en su cumplimiento ITA obtuvo **95 de 100** puntos durante la vigencia 2020.

### ➤ **Recursos para financiar la Estrategia 2022**

Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos que permitirán realizar el seguimiento y evaluación; los recursos financieros asignados son los siguientes:

**Proyecto de inversión:** La información a la ciudadanía fundamentalmente se financiará por el proyecto de inversión “Mejoramiento del conocimiento de los grupos de interés de las acciones de IVC de la Supersalud y la normatividad y disposiciones del SGSSS Nacional (2019-2023), el cual tiene recursos asignados a ejecutar por la Oficina de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional. (¿la estrategia de transparencia se financia con el proyecto de “Mejoramiento del conocimiento de los grupos de interés de las acciones de IVC de la Supersalud y la normatividad y disposiciones del SGSSS??? Por favor revisar este aparte de los recursos.)

### ➤ **Cronograma de gestión del componente - actividades a ejecutar en 2022.**

La estrategia 2022 busca fortalecer las principales acciones de la política de Política de transparencia y acceso a la información y cubrir los 4 escenarios definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en los cuales un ciudadano o grupo de

---

<sup>6</sup> Circular No. 018 de 2021 –Procuraduría General de la Nación

valor requiere información transparente que le permita tener insumos suficientes para interactuar con la entidad.

Para desarrollar esta estrategia se ha definido el Cronograma de Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública 2022, el cual se puede observar en la siguiente ruta del sitio web de la Supersalud. <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/planes-institucionales>

## **SEXTA ESTRATEGIA. INICIATIVAS ADICIONALES:** **GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD**



Fuente. Supersalud, Mapa de procesos

## Objetivo

Establecer y materializar la estrategia de implementación, seguimiento, evaluación, fortalecimiento de la divulgación del Código de Integridad y el Manual para la Gestión de Conflicto de Interés de la Superintendencia Nacional de Salud para el desarrollo de una cultura organizacional sustentada en valores, como el pilar fundamental para el cumplimiento de su misión y logro de su visión.

### ➤ ¿Qué se hizo en el 2021 para garantizar la Integridad en la Supersalud?

En la vigencia 2021, en el marco de la implementación del Código de Integridad, se realizó el Pacto con la Integridad, teniendo como objetivo generar un vínculo más cercano y de mayor compromiso frente a la práctica de los valores contenidos en el Código de Integridad-ASMN05, estas jornadas se realizaron de manera presencial en la sede central y de forma virtual en las regionales. Alcanzando una participación del 87% de asistencia de los servidores de la entidad.

Como complemento a lo anterior, se adoptó el Manual para la Gestión de Conflicto de Interés-AMPN02, el cual se publica para dar lineamientos a los funcionarios y colaboradores de la entidad de como identificar, actuar y proceder ante un posible conflicto de interés y a su vez conocer y comprender la importancia de declarar estos conflictos que se presenten en el ejercicio de las funciones. Para esto, se realizó una jornada de socialización del Manual en la cual participaron el 67% de los servidores; igualmente, se llevó a cabo una jornada de sensibilización por medio de un taller pedagógico con práctica de estudio de caso, contando con la participación del 73% de los invitados.

En conjunto con el Plan de Bienestar Social y Estímulos se incorporan en la entidad las Tiendas de la Integridad, este espacio se habilita para que los servidores de la Supersalud,

a través del modelo de Autoservicio practiquen el modelo de servicio sin vendedor que custodie el pago del producto adquirido. El objetivo de este espacio, es convertirlo en una herramienta promotora de los valores del servidor público y medir las buenas prácticas de estos. Se generó un primer informe que refleja una adecuada interiorización y aplicación de los valores, obteniendo un promedio de **99% a 101%** lo que permite concluir que se tiene un promedio estimado de **100%** de práctica adecuada de los valores.

De igual manera, se lanzó la **Línea de Denuncia Interna Anónima** por medio de la cual los funcionarios pueden **delatar los posibles actos de corrupción** de los que sean testigos. La Oficina de Control Disciplinario Interno está directamente relacionado con la atención de la línea, la recepción de la denuncia y el trámite que esta requiera. Esta actividad se implementó a partir del 11 de noviembre, desde esta fecha y con corte al 30 de noviembre de 2021, no se ha recibido ninguna llamada con relación a presuntos hechos de corrupción que se estén presentando en la Superintendencia Nacional de Salud.

Adicionalmente, se crea un **canal en línea** por medio de formato de Microsoft Forms para recibir y gestionar “**sugerencias, recomendaciones y peticiones**” referentes a la implementación del Código de Integridad, también se crea el canal en línea por medio del mismo formato para dar orientaciones y asesorar en consultas referentes a la gestión de Conflicto de Interés.

➤ **Evaluación.** ¿Quién y cómo se evalúa la gestión de la Integridad en la Supersalud?

**Evaluación Interna.** La gestión de esta estrategia, dada la importancia que tiene su conocimiento y aplicación por parte de todos los servidores de la entidad, se evalúo a través de encuesta dirigida a evaluar las actividades desarrolladas en el marco de la

Implementación de la política de Integridad del MIPG. Una vez aplicada la correspondiente a la vigencia 2021, se obtuvieron los resultados que se muestran a continuación:

25. Según su experiencia y con relación a las actividades del Código de Integridad, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones califica mejor su experiencia?

[Más detalles](#)[Insights](#)

- A. Los valores del código de in... 17
- B. Las pongo en práctico en m... 8
- A y b 136
- Ninguna de las anteriores 1



26. ¿Considera usted que la sensibilización desarrollada sobre el Manual para la Gestión de Conflicto de Interés incentivó su toma de conciencia con respecto a la importancia de la identificación y adecuado manejo de los Conflictos de Interés?

[Más detalles](#)[Insights](#)

- Si 133
- No 9
- No participó de las jornadas d... 20



27. Describa brevemente la razón por la cual no participó en la sensibilización del Manual para la Gestión de Conflicto.

[Más detalles](#)**20**

Respuestas

Respuestas más recientes

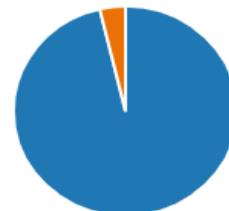
28. ¿Considera usted que el Manual para la Gestión de Conflicto de Intereses-APMN02 fortalece la apropiación de los valores consignados en el Código de Integridad y disminuye la posibilidad de incurrir en un posible acto de corrupción?

[Más detalles](#) Insights Si

156

 No

6



29. En su opinión, ¿la implementación de las tiendas de la Integridad permite materializar la apropiación y puesta en práctica de los valores del código de integridad?

[Más detalles](#) Insights Si

154

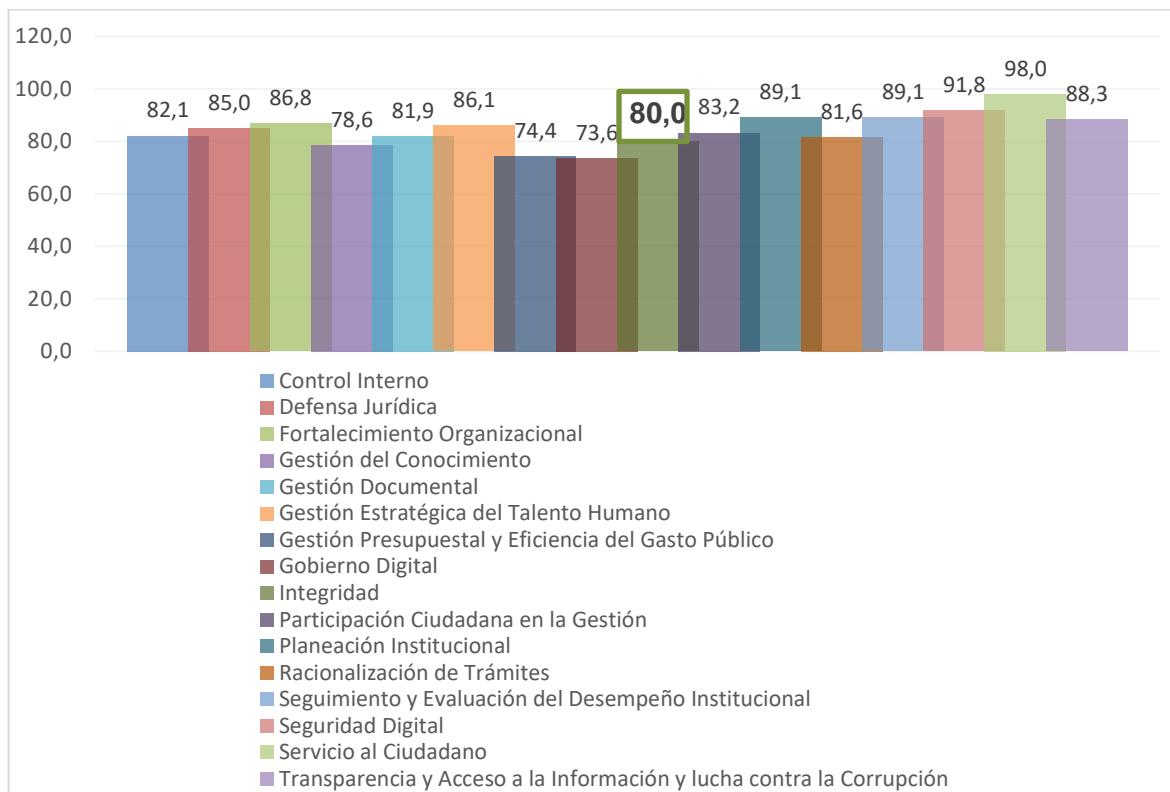
 No

8



Considerando los resultados obtenidos en la encuesta, es posible evidenciar que las estrategias ejecutadas para la implementación de la Política de Integridad en la vigencia 2021 fueron satisfactorias para los funcionarios de la entidad. Así mismo, dentro de las preguntas se dio la oportunidad de expresar aquellas recomendaciones y sugerencias que fueron tenidas en cuenta para la formulación de la Estrategia del 2022.

**Evaluación Externa.** A nivel externo, el Departamento Administrativo de la Función Pública evaluó la gestión institucional de la política de integridad a través del formulario FURAG, evaluación en la que se obtuvo en el 2020 (última evaluación publicada) 80.0 puntos sobre 100, mejorando 11,1 puntos respecto de la evaluación 2019.



Fuente: Construcción propia OAP, con resultados FURAG 2020

- **Estrategia.** ¿Cómo se gestionará la Integridad en la Supersalud en el 2022?

La Gestión de la Integridad estará articulada con los sistemas de gestión y control comprendidos en el Modelo Integrado de Gestión – MIPG, aplicando los lineamientos allí descritos. También se continuará con la designación de un equipo de funcionarios de la entidad denominado Gestores de Integridad, quienes serán promotores y garantes de la cultura de integridad.

Se continuará con la implementación del Manual para la Gestión de Conflicto de Interés (APMN02), con el objetivo de brindar las herramientas para minimizar la materialización de faltas disciplinarias y posibles actos de corrupción.

Para llevar a cabo lo anterior, se implementará un sistema de socialización, apropiación e interiorización del código y el Manual de Ética, con el fin de “avanzar en el fomento de la integridad pública, acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos que hacen parte de la entidad”.

Como estrategia para evaluar la materialización de los valores, seguirán funcionando las Tiendas de Integridad como una herramienta práctica que, aparte de brindar bienestar también, permitirá obtener un indicador del nivel de apropiación del código de integridad, y de esta manera, realizar seguimiento a las buenas prácticas de los servidores públicos de la entidad.

Las actividades planeadas para el 2022 son las siguientes:

#### Alistamiento

Actualizar la lista de funcionarios designados como gestores de integridad:

Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.  
[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

CIFL02



Estamos certificados

- ✓ Solicitud de designación o reiteración de los gestores de integridad por parte de los delegados, directores y jefes de las oficinas.
- ✓ Generar reunión de contextualización con los nuevos gestores de integridad designados.
  
- ✓ Reunión con los gestores de integridad y presentación del Plan de Trabajo para la Vigencia 2022.

### Armonización

Capacitar a los gestores y colaboradores en general, según propuestas del plan de trabajo:

- ✓ Gestores de integridad capacitados conforme a lo dispuesto por el DAFFP.

### Implementación

Realizar talleres con enfoque en las actividades de la caja de herramientas del DAFFP que apliquen para Integridad y Conflicto de Interés, contando con el apoyo de los gestores:

- ✓ Talleres de carácter lúdico-pedagógicos realizados mensualmente a grupos focales de todas las áreas de la entidad de manera rotativa. Para fortalecer la apropiación y toma de conciencia de los valores contenidos en el código de Integridad, en modalidad presencial.
- ✓ Talleres pedagógicos con temáticas de Fraude, corrupción y conflictos de interés y Anticorrupción, Integridad como apoyo al PIC.
- ✓ Generación de Campaña Comunicativa de apoyo a los talleres y demás actividades desarrolladas, para Integridad y Conflicto de Interés.

### Seguimiento

Realizar el seguimiento y control pertinente para validar el impacto de los talleres:

- ✓ Aplicación de encuestas para cada taller realizado, donde se verifique el nivel de apropiación y fortalecimiento de los valores del servidor público.

- ✓ Análisis y gestión de la información recibida por los canales de Integridad (sugerencia, petición y recomendación) y Conflicto de Interés (Orientación y consulta).
- ✓ Seguimiento a las denuncias de posibles actos de corrupción y declaraciones de conflicto de interés realizadas a través de los diferentes de los medios dispuestos para tal fin.

➤ **Recursos** para gestionar la estrategia

Para el desarrollo de las acciones planteadas, desde la alta dirección se han dispuesto recursos que se pueden identificar a través de la inclusión de capacitaciones y jornadas de sensibilización contempladas en el Plan Institucional de Capacitación, la designación específica de servidores encargados de adelantar y ejecutar las actividades formuladas; además de la disposición de diferentes herramientas y canales que permiten la interacción con los grupos de valor de la entidad de manera virtual y presencial.

➤ **Cronograma** de actividades para la gestión de la Integridad

Para desarrollar ésta estrategia se ha definido el Cronograma para la Gestión de la Integridad 2021, el cual se puede observar en el siguiente enlace del sitio web de la Supersalud: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/planeacion/planes-institucionales>

## BIBLIOGRAFÍA

- Presidencia de la República, (2018). *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2.*
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2018). *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5.*
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2017). *Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites V.1*
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2018). *Manual Único de Rendición de Cuentas V.2.*
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2018). *Orientaciones para Promover la Participación Ciudadana en los Procesos de Diagnóstico y Planeación de la Gestión Pública*
- Departamento Nacional de Planeación. (2013). *Congres 3785 de 2013, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.*
- Departamento Nacional de Planeación. (2013). *CONPES 167, estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.*
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2019). *Micrositio de Rendición de Cuentas-MURC.*
- Presidencia de la República, (2014). *Ley por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones (1712 de 2014).*

### Documentos de consulta general:

- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2018). *Manual Operativo del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) V4.*
- Departamento Administrativo de la Función Pública, (2020). *Informe de resultados de la evaluación FURAG II-2020 (Formulario único de Reporte de Avance a la Gestión).*



## INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ENTIDAD

### CANAL TELEFÓNICO

Línea gratuita nacional 01 8000 513 700

### LÍNEA CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

(57) (1) 483 7000

### SITIO WEB INSTITUCIONAL

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

### CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN BOGOTÁ

Carrera 13 N°28-08 Locales 21-22 Centro Internacional

### PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL RESTO DEL PAÍS

Ver en el sitio WEB. <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>

### SEDE ADMINISTRATIVA

Carrera 68A N.º 24B – 10, Torre 3, Edificio Plaza Claro, pisos 4, 9 y 10.

**Recibo correspondencia:** lunes, miércoles y viernes, de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

### REGIONALES

Ver en el sitio WEB. <https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos>

### REDES SOCIALES

Twitter: @supersalud

Facebook: @supersalud

Instagram: @supersalud

YouTube: Supersalud

### APP

Clic salud

Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.  
[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

CIFL02



Estamos certificados