

CIRCULAR EXTERNA 1 DE 2014

(febrero 26)

Diario Oficial No. 49.076 de 26 de febrero de 2014

SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD

PARA: ENTIDADES ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS

DE: SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD.

ASUNTO: REPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO.

FECHA: 26-02-2014

Fundamento legal:

El artículo 3o del Decreto 1757 de 1994, dispuso respecto al servicio de atención a los usuarios que “Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.”.

El Decreto 4747 de 2007, por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo y se dictan otras disposiciones, en su artículo 3o, literal d), señala que el modelo de atención “Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia”.

El numeral 4 del artículo [37](#) de la Ley 1122 de 2007 dispone que “Para cumplir con las funciones de inspección, vigilancia y control la Superintendencia Nacional de Salud ejercerá sus funciones teniendo como base los siguientes ejes:

...

4. Atención al usuario y participación social. Su objetivo es garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; de igual forma promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.”.

La Circular Externa número [047](#) de 2007, modificada por la Circular número [049](#) de 2008, expedida por esta Superintendencia, impartió a todas las entidades vigiladas los parámetros bajo los cuales se debe prestar la atención a los usuarios.

Con fundamento en lo anterior y teniendo en cuenta que según lo dispuesto en el numeral 5 del artículo [7o](#) del Decreto 2462 de 2013, corresponde al Superintendente Nacional de Salud

impartir a los sujetos vigilados las directrices e instrucciones para el debido cumplimiento de las disposiciones que regulan su actividad, se imparte la siguiente:

Decisión e instrucciones.

Primero. Las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) deberán reportar en un término máximo de 10 días a partir de la publicación de la presente Circular la información relacionada con todas y cada una de las Oficinas de Atención al Usuario con que cuentan en cada departamento, municipio o distrito, para lo cual deberán diligenciar con exactitud cada uno de los campos dispuestos para tal fin en la página web de esta Superintendencia www.supersalud.gov.co / recepción datos vigilados /circular única posteriores/ (autenticarse en el sistema)/ Información Oficina de Atención al Usuario.(Archivo tipo 25), anexo.

Segundo. El reporte de la información de que trata la presente Circular, deberá ser firmado digitalmente por el representante legal de la EAPB y se hará bajo los parámetros establecidos en el Capítulo Primero del Título I de la Circular Única [047](#) de 2007: Seguridad técnica y jurídica para las comunicaciones electrónicas de la Superintendencia Nacional de Salud que requieren firma digital.

Tercero. Se advierte que el incumplimiento de la presente instrucción acarreará las sanciones previstas en el artículo [131](#) de la Ley 1438 de 2011, en concordancia con el numeral 12 del artículo [130](#) de la citada norma.

Tercero. La presente circular rige a partir de su publicación.

El Superintendente Nacional de Salud,

GUSTAVO ENRIQUE MORALES COBO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones
ISSN 2256-1633
Última actualización: 31 de diciembre de 2017

