

Fecha del Informe	Día	27	Mes	04	Año	2026
Nombre Actividad	Seguimiento a la Jornada a la “Atención al Usuario” desarrollada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.					
Objetivo del Seguimiento	Acompañar, evaluar y establecer el grado de conformidad de la actividad “Jornada de Atención al Usuario”, desarrollada por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.					
Alcance	Actividad desarrollada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario referente a la “Jornada de Atención al Usuario”, en el municipio de Bogotá, de acuerdo con la programación definida por la dependencia para la vigencia 2026.					
Referente normativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución Política de la República de Colombia de 1991. 2. Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud”. 3. Decreto 1757 de 1994 “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994”. 4. Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”. 5. Decreto 648 del 19 de abril de 2017, “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”. 6. Ley 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”. 7. Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. 8. Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”. 9. Decreto 1080 del 10 de septiembre 2021 “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud” y demás que la aclare, modifique, complemente o revoque. 10. Procesos y actividades claves de éxito aprobados en la Entidad. 11. Las demás que sean aplicables en desarrollo del seguimiento. 					
Equipo de Trabajo	Ana Maria Angel Acosta – Profesional Especializado.					
Tabla de Contenido	<ol style="list-style-type: none"> 1. MÉTODO2 2. INFORME2 3. RESUMEN DE RECOMENDACIONES8 4. CONCLUSIONES.....9 					

1. MÉTODO

De conformidad con lo regulado a través de la Ley 87 de 1993 en su artículo 9, las Oficinas de Control Interno están definidas como *“uno de los componentes del Sistema de Control Interno del nivel directivo, encargada de medir la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la Alta Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos”*.

Igualmente, el Decreto 648 de 2017 en el artículo 2.2.21.5.3 señala que, *“Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”*.

Así mismo, el Decreto 1080 de 2021 establece en su artículo 19 las *“Funciones del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario”*, disposición que, entre otros numerales, establece:

“11. Diseñar, dirigir y fomentar estrategias de promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los regímenes especiales y exceptuados en salud.

12. Realizar inspección y vigilancia a los mecanismos de participación ciudadana y a la promoción del ejercicio del control social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los regímenes especiales y exceptuados en salud.

13. Desarrollar lineamientos y estrategias para la capacitación y divulgación sobre derechos y deberes en salud, la debida atención y protección al usuario, y la participación ciudadana”.

A partir del marco normativo y conforme al Plan Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno -CICCI para la vigencia 2026, la Oficina de Control Interno acompaña y evalúa las actividades de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario en el marco del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor, con el propósito de fortalecer la participación ciudadana y optimizar los escenarios de interacción con los usuarios del sistema de salud.

2. INFORME

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de la programación establecida por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, designó a un funcionario para realizar acompañamiento y evaluación a la *“Jornada de Atención al Usuario”* efectuada en la ciudad de Bogotá en la localidad Los Mártires, durante el día 19 de marzo del presente año.

En esencia, la verificación y seguimiento a esta actividad se fundamentó en la observación directa y permanente del desarrollo del evento, en las instalaciones de la Casa de Justicia de Los Mártires. En este informe, la Oficina de Control Interno, describe las fases en que fue desarrollada la actividad, teniendo en consideración lo regulado a través del procedimiento, establecido en “Promover la participación ciudadana en el Sistema General de Salud” vinculado al proceso de “Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor” así:

Evento: Jornada de Atención al Usuario

➤ Antes del evento

- a. **Cronograma de eventos.** De conformidad a la evidencia aportada, se identificaron los documentos donde se relaciona el cronograma del proceso y el evento específico a realizarse; en efecto se evidencia la actividad programada a realizarse durante el mes de marzo, en la ciudad de Bogotá, así:

FECHA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ACTIVIDAD
19/03/2026	Bogotá	Mártires	Jornada de Atención al Usuario

Cuadro No. 1 Fuente: Cronograma 2026: Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario

b. **Comunicado para solicitar apoyo logístico.**

En relación con el apoyo logístico, se evidenció que, mediante correo electrónico del 4 de marzo de 2026, se solicitó la coordinación interinstitucional con la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de llevar a cabo la Jornada de Atención al Usuario en la localidad de Los Mártires, así como la relación de los insumos requeridos para el desarrollo de la actividad.

c. **Comunicados efectuados**

Se observaron los comunicados publicitarios y la divulgación a través del correo institucional convocatorias@supersalud.gov.co del 11 y 17 de marzo del 2026, en donde se informa a los usuarios la actividad a desarrollarse, el lugar, horario y documentos requeridos para la atención, como se muestra en las siguientes imágenes:

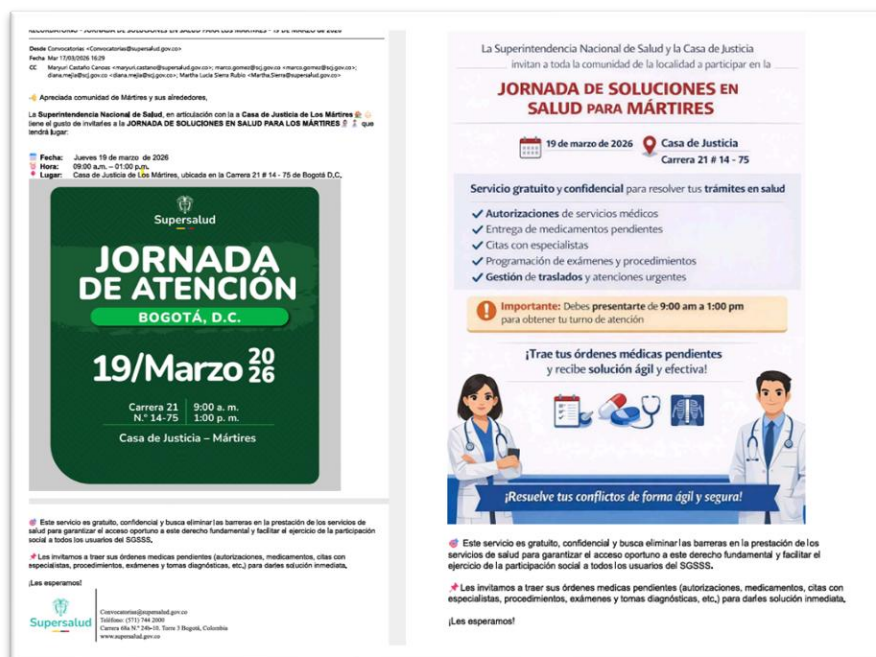


Imagen No. 1 Fuente Correos electrónicos proporcionados por DPU

Teniendo en cuenta las acciones descritas en el procedimiento, se evidencia que mediante correo electrónico del 9 de marzo del 2026 se realizó la solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la diagramación de piezas gráficas requeridas por el proceso. Así mismo, aportan el correo electrónico del 10 de marzo del 2026, en el cual se solicita la aprobación de dichas piezas graficas por parte de una funcionaria del Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana. No obstante, se observa que las piezas gráficas no fueron aprobadas por el Director, lo cual no está conforme con lo establecido en el procedimiento vigente.

En consecuencia, se evidencia que la aprobación de la pieza grafica fue efectuada por una funcionaria adscrita al Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana, lo cual no corresponde a los roles y responsabilidades establecidos en el procedimiento. Este aspecto fue identificado y comunicado en el informe de seguimiento anterior, para el cual el proceso formuló un plan de mejoramiento que se encuentra vigente. Sin embargo, al persistir la condición observada, se reitera lo evidenciado, con el propósito de que se revisen, fortalezcan y ejecuten oportunamente las acciones correctivas definidas, de manera que se mitigue el riesgo asociado y se prevenga su recurrencia.

En concordancia con lo anterior, resulta fundamental que el proceso garantice la aprobación de las piezas gráficas por parte del responsable designado y con la debida anticipación a la realización del evento, evitando que dicha validación se lleve a cabo en fechas cercanas.

Esta medida permite asegurar una planificación y ejecución adecuada de las estrategias de comunicación y divulgación a través de los canales institucionales y redes sociales, promoviendo una difusión oportuna que incentive la participación ciudadana y contribuya al cumplimiento de los objetivos de visibilidad y alcance del evento.

d. Realizar articulación con las instituciones.

De conformidad con la evidencia aportada, se allegan las comunicaciones realizadas a los representantes legales de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB, autoridades territoriales municipales o departamentales y agentes responsables (Fiduprevisora, Policía Nacional y Fuerzas Militares) prestadores de servicios de salud de la región y grupos poblacionales; donde indicaron los objetivos y términos de realización de la jornada, fecha, horario y solicitud de relación de las personas asignadas en representación de la entidad para la jornada de atención.

De acuerdo con la información brindada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario se relacionan los comunicados con los que fueron citados los responsables, así:

ENTIDAD	RADICADO
SALUD TOTAL EPS S.A.	20262200200774381 del 06/03/2026
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS	20262200200774361 del 06/03/2026
COOSALUD EPS S.A	20262200200774431 del 06/03/2026
DIRECCIÓN DE SANIDAD DE POLICÍA NACIONAL	20262200200774451 del 06/03/2026
DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZAS MILITARES	20262200200774461 del 06/03/2026
EPS SANITAS S.A.S	20262200200774351 del 06/03/2026
EPS SURA S.A.	20262200200774411 del 06/03/2026
FAMISANAR EPS S.A.S	20262200200774371 del 06/03/2026
FONDO NACIONAL DE SALUD DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	20262200200774471 del 06/03/2026
FONDO PASIVO DE FERROCARRILES NACIONALES	20262200200774441 del 06/03/2026
NUEVA EPS S.A.	20262200200774401 del 06/03/2026
ALIANSA SALUD EPS S.A	20262200200774421 del 06/03/2026
CAPITAL SALUD EPSS S.A.S.	20262200200774391 del 06/03/2026
SUB RED CENTRO ORIENTE E.SE.	20262200200774481 del 06/03/2026

Cuadro No. 2 Fuente: Relación de radicados efectuados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario

Comunicados en los que se informa, que, “(...) su inasistencia se entenderá como una conducta que vulnera el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el derecho a la salud, en contravía de lo dispuesto en los numerales 11 y 12 del artículo 130 de la ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 1949 de 2019”.

➤ **Durante el evento**

La Jornada de Atención en Salud, se realizó el 19 de marzo del 2026 en las instalaciones de la Casa de Justicia de los Mártires. En este se espacio, se encontraban diferentes actores del sistema de salud, los cuales atendieron y resolvieron las reclamaciones interpuestas por la ciudadanía con el fin de fortalecer la interacción y con ello desplegar acciones para

garantizar el derecho a la salud en casos particulares. Estos espacios presenciales permiten de manera directa la interacción entre los usuarios y los diferentes actores responsables tales como prestadores de servicios en salud, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

La jornada de atención contó con la participación de catorce (14) actores del SGSSS, a saber: Salud Total EPS, Nueva EPS, Famisanar EPS, Capital Salud EPS, Coosalud EPS, Caja de Compensación Familiar Compensar EPS, Aliansalud EPS, EPS Sura, FOMAG, Dirección de Sanidad de las Fuerzas Militares, Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, EPS Sanitas, Fondo del Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Subred Centro Oriente E.S.E. Se registro la participación de ciento ochenta y ocho (188) personas, de conformidad con los listados allegados por el proceso.

Con base en los datos proporcionados por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, se identificaron listados de atención generados por las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB y Prestadores de Servicios de Salud, los cuales contienen los datos relacionados con los usuarios atendidos, el tipo de servicio solicitado y la indicación sobre si se brindó o no respuesta durante el desarrollo de la jornada.

El resultado del evento en torno a las solicitudes interpuestas por los usuarios presentó el siguiente balance:

EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
Salud Total EPS	10	0	10
Nueva EPS	24	25	49
Famisanar EPS	27	5	32
Capital Salud EPS	39	1	40
Coosalud EPS	10	0	10
Caja de Compensación Familiar Compensar EPS	15	4	19
Aliansalud EPS	1	1	2
EPS Sura	8	2	10
FOMAG	1	2	3
Dirección de Sanidad de las Fuerzas Militares	0	0	0
Dirección de Sanidad de la Policía Nacional	2	0	2
EPS Sanitas	20	3	23
Fondo del Pasivo Social de los Ferrocarriles Nacionales de Colombia	0	0	0
Subred Centro Oriente E.S.E	89	3	92
TOTAL	246	46	292

Cuadro No. 3 Fuente: Acta de evento efectuada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario

Del análisis de dicha información, se observó que, las principales solicitudes recibidas por parte de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) ante los prestadores de servicios en salud, estuvieron relacionados, con la entrega de medicamentos, la gestión de autorizaciones y la asignación de citas con especialistas, entre otros. En este contexto, se concluye que el 84% de los usuarios obtuvo una solución a los requerimientos presentados durante la jornada de atención.

Durante la ejecución del evento, el proceso indica que se interpuso un (1) reclamo en salud, a través del diligenciamiento del formato RLFT06 “Registro de reclamos en salud”, el cual fue radicado el 20 de marzo del 2026 en el aplicativo de gestión documental de la Entidad; información que se verifica en el SuperArgo.

Se resalta la actitud diligente y el compromiso de los funcionarios adscritos a la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación, quienes brindaron atención a los usuarios, demostrando de manera permanente una disposición orientada a la prestación de un servicio caracterizado por la cordialidad, el respeto y la adecuada orientación hacia los prestadores de servicios de salud, con el propósito de facilitar y garantizar la gestión de las solicitudes presentadas por los asistentes.

Sumado a lo anterior, se destaca la coordinación interinstitucional con la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaria Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Integración Social, lo cual permitió que los usuarios que asistieron a la jornada de atención accedieran a servicios complementarios, tales como jornada de vacunación, actividades lúdicas, así como orientación y asesoría jurídica de ser requerida por el usuario.

a. Encuesta del Evento.

Durante el desarrollo del evento, la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación aplicó de manera aleatoria una encuesta mediante un medio virtual, utilizando un código de respuesta rápida (QR) para recopilar información sobre la percepción de la jornada. Cabe señalar que este instrumento no está contemplado en procedimiento “Promover la participación ciudadana en el Sistema General de Salud”, la cual establece que, “Antes de finalizar el evento los funcionarios distribuyen el formato RLFT04 Encuesta de evento para que los asistentes que deseen expresen sus percepciones frente al evento”.

Respecto a la cantidad de encuestas aplicadas, allegan la relación de las personas que diligenciaron la encuesta de Caracterización y Satisfacción de Eventos - Código RLFT12, que evidencia que siete (7) usuarios la diligenciaron, lo que representa tan solo el 3,7% de los asistentes que participaron según los listados del evento.

Esta situación de baja participación ha sido recurrente y ha sido informada en seguimientos anteriores. Como resultado, el proceso formuló un plan de mejoramiento que, a la fecha se encuentra vigente y en ejecución, registrado en el ITS bajo el plan de mejoramiento 1911.

Por lo tanto, se solicita al proceso verificar y atender con rigurosidad esta situación, con el fin de adoptar acciones que aborden la causa raíz que la generó y asegurar la implementación efectiva de acciones correctivas y de mejora, orientadas a prevenir la recurrencia del hallazgo.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las encuestas resultan ser una herramienta fundamental para recopilar información de la ciudadanía, permitiendo conocer opiniones, necesidades y percepciones de la población sobre diversos temas, para el caso particular referentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS. Su importancia radica en que proporcionan datos objetivos que permiten fundamentar y orientar para la toma de decisiones en políticas públicas, planificación y gestión de servicios; además, generar una comunicación bidireccional entre la entidad, los actores del sistema general de salud y los usuarios, promoviendo la participación y acceso a la ciudadana.

➤ **Después el evento**

a. **Acta del Evento.**

La Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana allegó acta de evento de la Jornada de Atención en Salud desarrollada en la Ciudad de Bogotá, el 19 de marzo de 2026 en el formato establecido RLFT05.

En cuanto a la solicitud de información de la fase de revisión y aceptación por parte de la Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana, el proceso no aporta información para verificar el cumplimiento de la actividad.

b. **Publicación Acta del Evento.**

En relación con la publicación en la página web de la Entidad, el proceso informó y aportó la evidencia que da cuenta de la imposibilidad de realizar dicha publicación, debido a las fallas técnicas que presenta el sitio web. La Oficina de Control Interno al momento de realizar el respectivo informe verifica y encuentra que a la fecha la misma no se encuentra publicada.

En consecuencia, se recomienda adelantar las acciones necesarias a fin de que el proceso responsable realice los ajustes correspondientes que permitan efectuar la publicación del acta, en cumplimiento al marco normativo de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.

3. RESUMEN DE RECOMENDACIONES

De conformidad con la evidencia aportada y lo observado en el acompañamiento realizado, se relacionan las recomendaciones generadas en el presente informe de seguimiento.

N°	RECOMENDACIONES	PROCESO
1.	Realizar la verificación de las situaciones recurrentes y que han sido previamente informadas, con el propósito de establecer e implementar las acciones necesarias que garanticen la prevención de su recurrencia.	Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor.
2.	Adelantar las acciones necesarias a fin de que el proceso responsable realice los ajustes correspondientes que permitan efectuar la publicación del acta, en cumplimiento al marco normativo de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.	Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor.

Cuadro No. 4 Fuente propia Oficina de Control Interno

4. CONCLUSIONES

Conforme a la programación establecida en el Plan Anual de Gestión de la vigencia 2026, el acompañamiento realizado y la evidencia recaudada, la Oficina de Control Interno concluye con el cumplimiento del objetivo propuesto para el presente seguimiento, consistente en establecer el grado de conformidad de las actividades de participación ciudadana, desarrolladas por parte de la Superintendencia Delegada de Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, en la ciudad de Bogotá, respecto del proceso “*Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor*” y el procedimiento “*Promover la participación Ciudadana en el Sistema General de Salud*”.

Realizar este tipo de actividades de cara a la ciudadanía es esencial para fortalecer la participación, generar confianza y promover el sentido de interacción con la comunidad; iniciativas que favorecen la atención de necesidades reales contribuyendo al desarrollo y bienestar social en lo relativo al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Adicionalmente, se resalta la articulación interinstitucional con la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, lo cual permitió el desarrollo de una actividad integral proporcionando el acceso a servicios complementarios en el marco de la jornada de atención.

La Oficina de Control Interno destaca que los servidores públicos designados para las gestiones objeto de evaluación denotaron compromiso y disposición en la atención a los usuarios, brindando un trato cordial, respetuoso y adecuado. Lo anterior, permitió una atención oportuna y efectiva de las solicitudes presentadas por los usuarios, generando concepto favorable de la actividad desarrollada y un impacto positivo en la imagen institucional, al fortalecer la percepción de la ciudadanía frente a las actuaciones adelantadas por la Entidad en el marco del fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

Las recomendaciones se formulan en ejercicio del rol de “*Evaluación y seguimiento*” legalmente asignado a las Oficinas de Control Interno, a través del Decreto 648 de 2017, con el fin prevenir situaciones que puedan afectar los propósitos que dispone la

Superintendencia Nacional de Salud; por lo cual, se pone en consideración de la Alta Dirección Institucional, de determinarlo útil y conducente, tome decisiones que conlleven al mejoramiento continuo de la temática objeto de seguimiento.

Por lo anterior, el presente informe es remitido al señor Superintendente Nacional de Salud y a los integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, en cumplimiento de lo establecido en la normativa anteriormente referida y en concreto a lo definido en el “*Artículo 2.2.21.4.7. PARÁGRAFO 1º. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al comité de coordinación de control interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera*” y el Decreto 338 de 2019 “*Artículo 1. Modifíquese el Parágrafo 1 del artículo 2.2.21.4.7 del Capítulo 4 del Título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, el cual quedará así: PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera*”.

Cordialmente,

Giovanny López Mejía
Jefe Oficina de Control Interno (e)
Superintendencia Nacional de Salud

Proyectó: Ana María Angel Acosta, Profesional Especializado.
Revisó y Aprobó: Giovanny López Mejía, Jefe Oficina de Control Interno (e)