



# Supersalud

Fecha del Informe	Día	30	Mes	06	Año	2026
-------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso Objeto de Acompañamiento	Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor Delegada para la Protección al Usuario
Objetivo del Seguimiento	Acompañar, evaluar y establecer el grado de conformidad de las actividades de “Capacitación y Divulgación” y “Jornada de Atención al Usuario”, desarrolladas por parte de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud.
Alcance	Actividades desarrolladas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario referentes a “Capacitación y Divulgación” y “Jornada de Atención al Usuario” en el municipio de la Estrella ubicado en el departamento de Antioquia, de acuerdo con la programación definida para el mes de junio de 2026.
Criterios	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Constitución Política de la República de Colombia de 1991.</li><li>2. Ley 100 de 1993 “Por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud”.</li><li>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”.</li><li>4. Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.</li><li>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”.</li><li>6. Ley 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”.</li><li>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”.</li><li>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”.</li><li>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.</li><li>10. Proceso y procedimientos aprobados en la Entidad.</li><li>11. Las demás que sean aplicables en desarrollo del seguimiento.</li></ol>
Profesional Asistente por parte de la Oficina de Control Interno	Luis Eduardo Perdomo Londoño

## CONTEXTO NORMATIVO

El presente informe de seguimiento a la Delegada de Protección al Usuario, se enmarca en el cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993, mediante la cual se define el Sistema de Control Interno como un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos orientados a garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el acatamiento de la normatividad vigente.

En este sentido, la Oficina de Control Interno ejerce su rol como tercera línea de defensa, desarrollando evaluaciones independientes que permiten verificar la eficacia de los controles, la gestión del riesgo y el cumplimiento de los procesos institucionales, en concordancia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

### **Objetivo del Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupo de Valor:**

*“Definir las actividades para promover la participación ciudadana en el Sistema General de Salud para generar valor público y contribuir a la legalidad, transparencia e integridad en el desempeño de las funciones de la entidad.”*

### **Justificación de la Asistencia de la Oficina de Control Interno a la Jornada Protección al Usuario:**

La Oficina de Control Interno cumple funciones de asesoría y evaluación independiente orientadas a fortalecer el Sistema de Control Interno y la gestión organizacional. Esta responsabilidad se fundamenta en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, que establece funciones como planificar, dirigir y organizar la verificación y evaluación del sistema de control interno, así como apoyar el mejoramiento continuo y oportuno para la toma de decisiones.

Del mismo modo, el artículo 10 del Decreto 1080 de 2021, establece en los siguientes numerales las funciones que le competen a saber:

3. *Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución.*
4. *Verificar el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la organización y hacer las recomendaciones necesarias.*
5. *Fomentar en toda la organización la formación de un enfoque hacia la prevención que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.*

Por su parte las funciones del Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario, le corresponde igualmente lo expuesto en dicho Decreto:

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.

### INFORME DE ACOMPAÑAMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

#### Actividad 18 de junio de 2026 El Líder Tiene la Palabra.

La presente actividad tiene como propósito constituirse en un espacio de encuentro e interlocución con los diferentes grupos de interés de la Superintendencia Nacional de Salud, entre los que se incluyen: la Mesa Municipal de Víctimas, organizaciones de víctimas, la Personería Municipal, organizaciones campesinas, organizaciones de mujeres, líderes de control social en salud, representantes de comunidades y presidentes de Juntas de Acción Comunal,

Para este propósito se remitió por los diferentes medios de comunicación la siguiente imagen de la actividad:



ILUSTRACIÓN 1 COMUNICACIÓN MASIVA ASISTENCIA JORNADA DE ATENCIÓN MASIVA DPU LA ESTRELLA ANTIOQUIA

Se contó con la participación de treinta y ocho (38) asistentes, según el siguiente registro fotográfico:



ILUSTRACIÓN 2 EL LÍDER TIENE LA PALABRA / 18 DE JUNIO DE 2026

Una vez culminado el evento, se procedió a la aplicación de encuestas a los asistentes, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento E6-PD-5 “Relacionamiento con la Ciudadanía y Grupos de Valor”.

Los resultados obtenidos se consolidan de la siguiente manera:

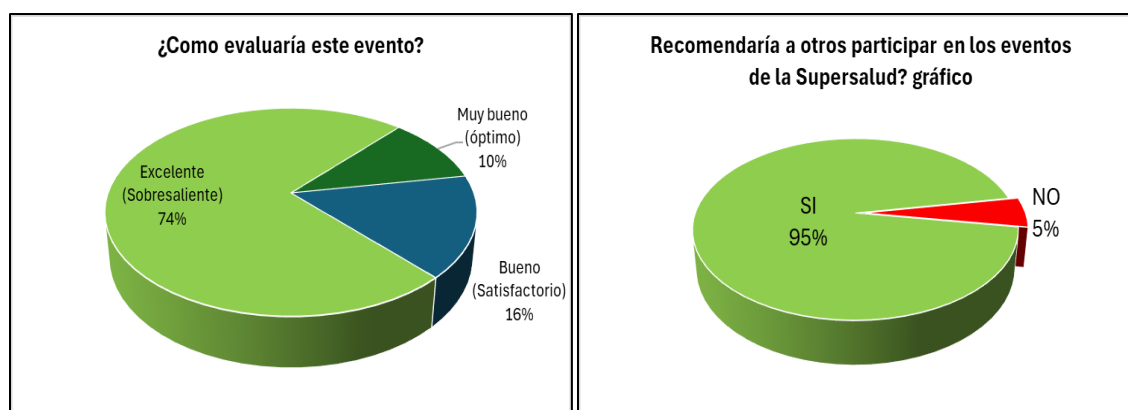


ILUSTRACIÓN 3 FUENTE DPU / ELABORACIÓN OCI

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción y aceptación por parte de los ciudadanos, lo que permite concluir que el evento evaluado fue ejecutado de manera efectiva, generando valor en el ejercicio de la atención al ciudadano y fortaleciendo la participación social en salud.

Se observa que la gran mayoría de los participantes manifestó su disposición a recomendar estos espacios institucionales, lo que denota un adecuado posicionamiento de la Superintendencia Nacional de Salud como entidad garante de la protección de los derechos en salud y promotora de la participación ciudadana.

### Actividad Jornada de Atención al Usuario Municipio de la Estrella/ Alcaldía Municipal de la Estrella-Antioquia 19 de junio de 2026



ILUSTRACIÓN 4 JORNADA DE ATENCIÓN ALCALDÍA DE LA ESTRELLA 19 DE JUNIO

En la jornada de atención al usuario del 19 de junio de 2026, se efectuó el acercamiento articulado entre la comunidad, las Entidades Administradoras Planes de Servicios de Salud (EAPB), contando con el apoyo de la Secretaría de Salud del Municipio de la Estrella y la presencia de la Supersalud.

En dicho evento, se alcanzó los siguientes resultados:

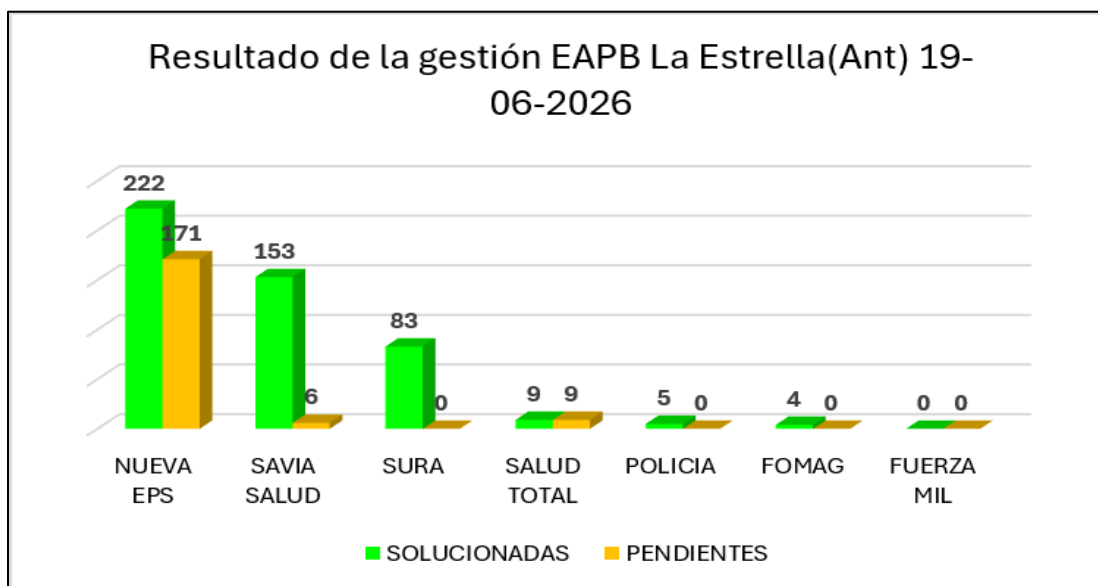


ILUSTRACIÓN 5 RESULTADO GESTIÓN EAPBv / FUENTE: DPU / ELABORACIÓN: OCI

La jornada de atención a usuarios evidenció una capacidad significativa de gestión, alcanzando un total de 476 casos solucionados frente a 186 pendientes, lo que representa un nivel general de resolución del 72%.

No obstante, el análisis por EAPB muestra un comportamiento heterogéneo en la capacidad de respuesta, destacándose entidades como SURA, Policía y FOMAG con una resolutividad del 100%, así como Savia Salud con un desempeño del 96,2%, lo cual evidencia una adecuada capacidad operativa durante la jornada.

Por su parte, Nueva EPS, pese a concentrar el mayor volumen de casos (393), presenta una resolutividad media del 56,5% y, principalmente, el mayor número absoluto de casos pendientes (171), constituyéndose en el principal foco de riesgo en el ejercicio de atención a la ciudadanía. De igual forma, Salud Total evidencia un nivel de resolución del 50%, reflejando limitaciones en la atención efectiva de los usuarios en sitio.

En este contexto, si bien la jornada se consolida como un mecanismo efectivo de atención directa al ciudadano, se identifican riesgos concentrados en aquellas EAPB con mayor demanda de servicios, lo cual impacta la oportunidad en la solución de los casos y puede derivar en la acumulación de solicitudes, incremento de PQRD tanto para las EAPB como para la Superintendencia, y una posible afectación en la percepción del usuario. En consecuencia, se hace necesario fortalecer la capacidad operativa y de toma de decisiones por parte de las EAPB en territorio, con el fin de garantizar una atención más oportuna, eficaz y alineada con los principios de protección al usuario.

En esta línea los casos por atender por parte de las EAPB son:

SOLICITUDES EN GESTIÓN POR EPS				
Jornada de Atención al Usuario – La Estrella (Antioquia)				
Categoría	NUEVA EPS	Salud Total EPS	Savia Salud EPS	Total
Consultas especializadas	49	5	2	56
Procedimientos diagnósticos y terapéuticos	31	0	2	33
Imágenes diagnósticas	28	0	1	29
Cirugías y procedimientos quirúrgicos	18	0	0	18
Medicamentos e insumos	14	2	1	17
Terapias y rehabilitación	8	0	0	8
Cardiología y estudios cardiovasculares	6	0	0	6
Servicios vasculares	6	0	0	6
Atención del dolor y cuidados paliativos	3	0	0	3
Afiliación y aseguramiento	0	1	0	1
Autorizaciones	0	1	0	1
Remisiones y autorizaciones	2	0	0	2
Atención domiciliaria	1	0	0	1
Otros servicios	5	0	0	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>171</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>186</b>

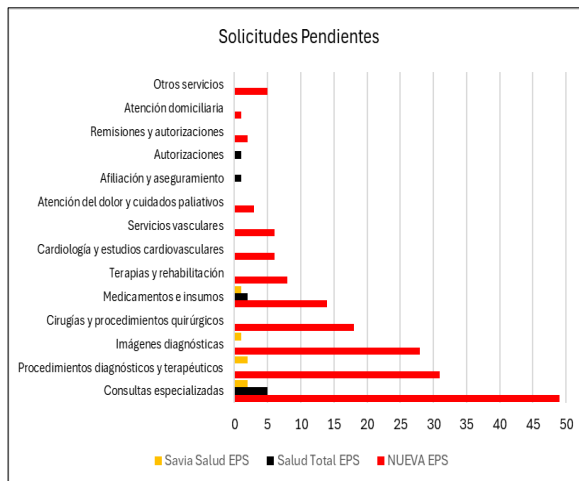


ILUSTRACIÓN 6 CASOS PENDIENTES EAPB/FUENTE: DPU / ELABORACIÓN: OCI

Se registró un total de 186 atenciones, evidenciándose una alta concentración en servicios de carácter especializado y diagnóstico. En particular, las consultas especializadas representaron el 30,11% del total de atenciones (56 casos), constituyéndose en la categoría de mayor demanda, seguidas por los procedimientos diagnósticos y terapéuticos con el 17,74% (33 casos) y las imágenes diagnósticas con el 15,59% (29 casos). En conjunto, estas tres categorías agrupan el 63,44% del total, lo que indica que la principal necesidad de la población se concentra en el acceso a servicios de mediana y alta complejidad, particularmente en lo relacionado con diagnóstico oportuno y valoración especializada.

Adicionalmente, los servicios quirúrgicos (9,68%) y la entrega de medicamentos e insumos (9,14%) presentan una participación relevante, lo que evidencia posibles limitaciones en la continuidad del tratamiento y la resolutivez del sistema de salud. En menor proporción se identifican servicios como terapias, atención cardiovascular y servicios vasculares, los cuales, aunque con menor volumen, corresponden a **atenciones de alta importancia clínica**.

En términos generales, la distribución de las atenciones permite identificar una alta presión sobre servicios especializados, lo cual constituye un insumo relevante para el análisis de oportunidad, acceso efectivo y gestión del riesgo en salud.

## USO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

El Manual de protocolo, ceremonial y eventos institucionales código DIMN21, versión 01 aprobado el 20/02/2026 establece que: *“Uso de identidad visual: Las Direcciones, Delegaturas, Oficinas y dependencias que hacen parte de la SNS, en el marco de la organización de eventos institucionales de carácter interno y externo, deben asegurar que los elementos de su identidad visual (paleta de colores, fuentes, logotipos y piezas comunicacionales) estén acordes con las directrices definidas en el Manual de Imagen Institucional de la Superintendencia”*.

En esta línea se observa que las funcionarias asistentes al evento portan chalecos con la imagen anterior de la Superintendencia Nacional de Salud, como se identifica en la siguiente imagen:



## Recomendaciones

1. Fortalecer la gestión del riesgo (enfoque preventivo). Incorporar como riesgo priorizado la **baja resolutivez en jornadas de atención**, especialmente en EAPB de alta demanda (ej. Nueva EPS).
2. Implementar un plan de cierre con trazabilidad para los 186 casos pendientes, teniendo en cuenta:
  - Responsable por EAPB
  - Tiempo máximo de respuesta
  - Seguimiento por parte de la Delegada de Protección al Usuario, sobre el seguimiento de los casos pendientes en la jornada de atención en la Estrella-Antioquia.
3. Cumplir lo dispuesto en el Manual de Imagen Institucional, en relación con la actualización de los elementos de imagen institucional y proveer dichos elementos para los funcionarios que participan en actividades propias de la entidad.

## Conclusiones:

- Las actividades “Jornada de Atención al Usuario” se desarrollaron conforme a lo programado, evidenciando articulación interinstitucional y cumplimiento del objetivo de promover la participación ciudadana.
- Los resultados de las encuestas “El Líder Tiene la Palabra” aplicadas reflejan un alto nivel de satisfacción, lo que confirma la efectividad de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía y el fortalecimiento del control social.
- Se alcanzó un nivel de resolución del 72% (476 casos resueltos). Sin embargo, persisten 186 casos pendientes, lo que limita la oportunidad y continuidad en la atención de los usuarios, evidenciando la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta.

En síntesis, los resultados evidencian progresos importantes en la articulación institucional y en la satisfacción ciudadana; sin embargo, aún persisten desafíos relevantes especialmente en la gestión de casos pendientes por parte de la Nueva EPS, que demandan esfuerzos adicionales para consolidar un modelo de atención más oportuno, eficaz y sostenible.

Cordialmente.

**Giovanny López Mejía**  
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó: Luis Eduardo Perdomo Londoño - Profesional Especializado  
Revisó: Giovanny López Mejía, Jefe Oficina de Control Interno (e)  
Aprobó: Giovanny López Mejía, Jefe Oficina de Control Interno (e)