



Fecha del Informe	Día	29	Mes	05	Año	2026
-------------------	-----	----	-----	----	-----	------

Proceso Objeto de Acompañamiento	Gestión Jurisdiccional y de Conciliación
Objetivo del Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">• Verificar el cumplimiento del objetivo de las solicitudes de jornadas de conciliación extrajudicial en derecho.• Retroalimentar al líder del proceso y al CICCI para la toma de decisiones oportunas.• Identificar la efectividad de la jornada de conciliación.
Alcance	Jornadas de Conciliación en Derecho en la ciudad de Popayán / E.S.E. Hospital Susana López de Valencia, para el departamento del Cauca.
Criterios	<ul style="list-style-type: none">• Decreto 1080 de 2 021 "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud".• Ley 2220 de 2022 "Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones."• Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
Profesional Asistente por parte de la Oficina de Control Interno	Luis Eduardo Perdomo Londoño James Jilbert Lizarazo Barbosa

Justificación de la Asistencia de la Oficina de Control Interno a las Jornadas de Conciliación en Derecho:

La Oficina de Control Interno, cumple funciones de asesoría y evaluación independiente, buscando fortalecer el Sistema de Control Interno y la gestión organizacional. Esta obligación se fundamenta especialmente en el artículo 12 de la Ley 87 de 1193, el cual establece; "*Literal a. Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno*", y "*f. Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados*".

El citado acompañamiento, se realiza como parte de la asesoría permanente y evaluación objetiva, facilitando la prevención, detección y corrección de desviaciones, mejorando así la gestión pública.

La Oficina de Control Interno ejerce funciones de asesoría y evaluación independiente orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y a la optimización de la gestión organizacional. Su mandato se encuentra previsto en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, que le atribuye competencias para planificar, dirigir y coordinar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno, así como para promover medidas de mejoramiento continuo y suministro oportuno de insumos para la toma de decisiones.

El acompañamiento técnico se desarrolla mediante actividades de asesoría permanente y evaluación objetiva, incluyendo la identificación de riesgos, la verificación del diseño y funcionamiento de controles, la evaluación de cumplimiento normativo y la formulación de recomendaciones correctivas y preventivas. Estas actuaciones facilitan la prevención, detección y corrección de desviaciones, y permiten la generación de evidencia para la rendición de cuentas y la mejora de la eficiencia y eficacia institucional.

En consecuencia, la intervención de la Oficina constituye un componente estratégico para asegurar el cumplimiento de los principios constitucionales de la función administrativa, la integridad en la gestión pública y el logro de las metas institucionales, aportando criterios técnicos para la toma de decisiones gerenciales y la gestión del riesgo institucional.

Objetivo de la Gestión Jurisdiccional y de Conciliación:

"Fallar en derecho para garantizar el acceso a la salud y un eficiente flujo de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y actuar como ente conciliador, de oficio o a petición de parte, en los conflictos derivados de las obligaciones generadas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud".

Procedimiento MD-PD-3 Gestión Jurisdiccional y de Conciliación:

De acuerdo con el Procedimiento de Gestión Jurisdiccional y de Conciliación, se realizó el seguimiento correspondiente a la ejecución de las actividades programadas en el sitio dispuesto para la conciliación. Para tal efecto, el proceso



Supersalud

debe previamente publicar la información en el programador de la página web de la Superintendencia, en el enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/vigilados/eventosVigilado>

The screenshot shows the Supersalud website interface. On the left, there is a 'Noticias' section with a headline 'Atención IPS de los grupos C1, C2 y D1' and a sub-headline 'Supersalud advierte sobre cumplimiento de instrucciones para fortalecer las acciones dirigidas al control del cáncer (Plan de Choque)'. In the center, there is an 'Eventos' section with a calendar view showing dates 11, 24, 10, and 14, with descriptions for 'Citación a Audiencias de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Jornada Bogotá D.C. y Cundinamarca' and 'Prejornada de Conciliación Extrajudicial en Derecho'. Below this is a 'Multimedia' section with a 'Videos' link. On the right, there is a sidebar with buttons for 'Notificaciones', 'Reporte de circular única', 'Pago de obligaciones', 'GAUDI', and 'Sistema de PQRD Superargo'.

Ilustración 1 Acceso Calendario de Eventos Conciliaciones. Fuente: <https://www.supersalud.gov.co/index.html>

Al verificar lo publicado en la página se identificó que se cumplió con la programación del evento en la página web, según lo dispuesto en el procedimiento así:

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
27	28	29	30	1	2	
4	5	6	7	8	9	10
Prejornada de conciliación extrajudicial en derecho para los departamentos de Antioquia y Chocó (Medellín, Antioquia)				8:00 a. m. - 12:00 p. m. Prejornada de conciliación extrajudicial en derecho para los departamentos de Antioquia y Chocó		
11	12	13	14	15	16	17
Citación masiva a audiencias de conciliación extrajudicial en derecho jornada territorial – Cepartamento del Cauca. (Popayán - Cauca)				8:00 a. m. - 12:00 p. m. Citación masiva a audiencias de conciliación extrajudicial en derecho jornada territorial – Cepartamento del Cauca		
18	19	20	21	22	23	24
Pre-jornada de conciliación extrajudicial en derecho para los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre. (Barranquilla, Atlántico)				8:00 a. m. - 12:00 p. m. Pre-jornada de conciliación extrajudicial en derecho para los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre.		
25	26	27	28		30	31

Ilustración 2 1 Calendario de Eventos Conciliaciones Fuente: <https://www.supersalud.gov.co/index.html>

Realizar audiencia de conciliación extrajudicial en derecho:

En el desarrollo de dicha actividad, la Oficina de Control Interno participó exclusivamente en calidad de observador, en cumplimiento del rol correspondiente a la tercera línea de defensa establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), conforme a los lineamientos definidos en la Guía de Auditoría Basada en Riesgo (versión 4/2020). En este contexto, se verificó la ejecución de las acciones previstas en el procedimiento "M6-PD-3 Tramitar Solicitudes de Conciliación", según las siguientes actividades:

1. Saludo y presentación.
2. Informar las formalidades, reglas y consecuencias de la diligencia que se adelantará.
3. Verificar documentos.
4. Otorgar personería jurídica a las partes.
5. Otorgar el uso de la palabra a las partes.
6. Proponer alternativas de solución del conflicto, de ser necesario.
7. Avalar la decisión de las partes.
8. Elaborar el documento soporte del resultado de la diligencia.
9. Verificar la suscripción del documento con las firmas y tramitar según corresponda.
10. Entregar el documento soporte del resultado a las partes y a los contadores para el respectivo control y registro y al técnico o al secretario correspondiente.

Informe de acompañamiento

El acuerdo derivado del proceso de conciliación, consignado en el acta respectiva, tiene carácter vinculante para las partes y produce efectos de cosa juzgada, conforme a lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022, por medio de la cual se expide el Estatuto de Conciliación en Colombia.

Esta norma unifica la regulación aplicable a los mecanismos alternativos de solución de conflictos y crea el Sistema Nacional de Conciliación, con el propósito de fortalecer la seguridad jurídica y la eficacia en la resolución pacífica de controversias. En este contexto, el Procedimiento M6-PD-3 "Tramitar solicitud de conciliación" se desarrolla bajo los parámetros y requisitos previstos en dicha

ley, estableciendo el flujo procesal que debe observarse para garantizar acuerdos efectivos, voluntarios y definitivos, en armonía con los principios orientadores de la conciliación.

Resultados y análisis de la jornada de conciliación:

Identificación y Contexto General

CONCEPTO	RED PUBLICA	RED PRIVADA	TOTAL GESTIÓN FLUJO RECURSOS SGSSS
ACUERDOS	\$227.030.339	\$0	\$227.030.339
DESISTIMIENTOS	\$793.454.856	\$40.399.229	\$833.854.085
TOTAL	\$1.020.485.195	\$40.399.229	\$1.060.884.424
PRETENCIONES	\$616.310.255.268	\$368.115.691.586	984.425.946.854
Porcentaje Impactado	0.17%	0.01%	0.11%

Tabla 2. Comparativo por tipo de red, Acuerdos, Desistimientos, Pretensiones y Porcentaje Impactado

Pretensiones Vs Acuerdos:

La gestión del flujo de recursos del SGSSS muestra una baja efectividad en la recuperación económica, pese al alto volumen de pretensiones existentes.

- El total recuperado (\$1.060 millones) es mínimo frente a los casi \$984 mil millones en conciliación, logrando apenas alrededor de 0,1% de efectividad global.
- La red pública concentra el 96% de los resultados y presenta un mejor desempeño relativo, mientras que la red privada tiene una recuperación casi nula, a pesar de representar una parte significativa de las pretensiones.
- La mayoría de los resultados (78,6%) corresponde a desistimientos, lo que indica que los procesos se están cerrando directamente entre las partes.

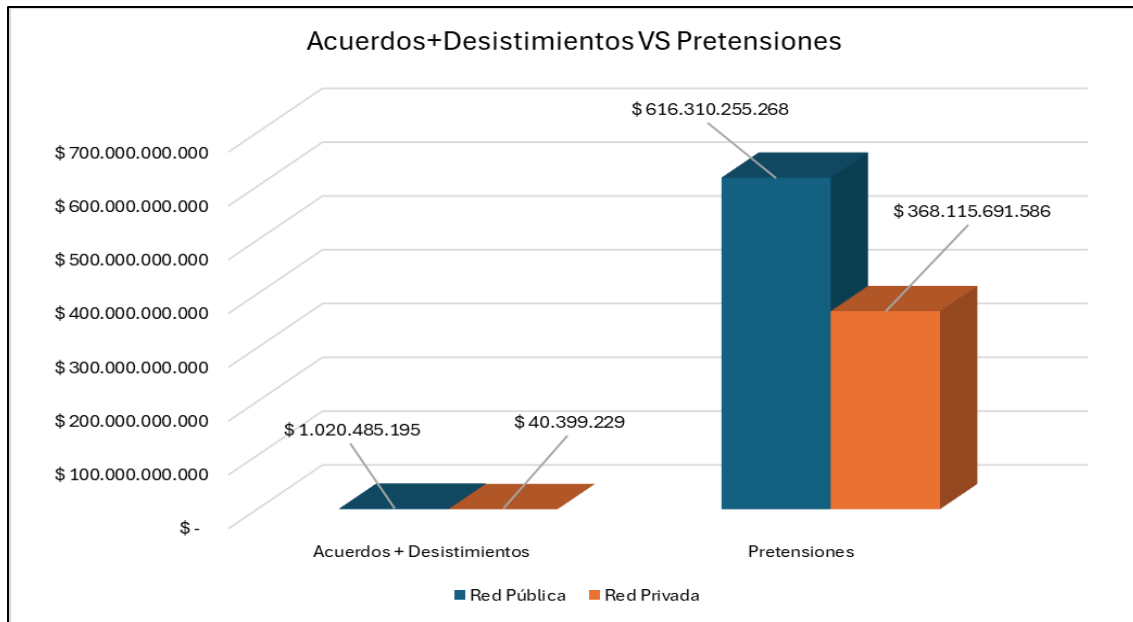


Ilustración 3 Acuerdos y Desistimientos Vs Pretensiones

El análisis evidencia una brecha crítica entre el volumen de pretensiones y los resultados obtenidos, tanto en la red pública como en la privada. Aunque la red pública alcanza un mayor valor gestionado (\$1.020 millones) frente a la red privada (\$40 millones), su impacto sigue siendo extremadamente bajo (0,17%) en relación con los más de \$616 mil millones pretendidos; esta situación es aún más crítica en la red privada, donde el impacto apenas llega a 0,01%, reflejando una recuperación prácticamente inexistente frente a su potencial.

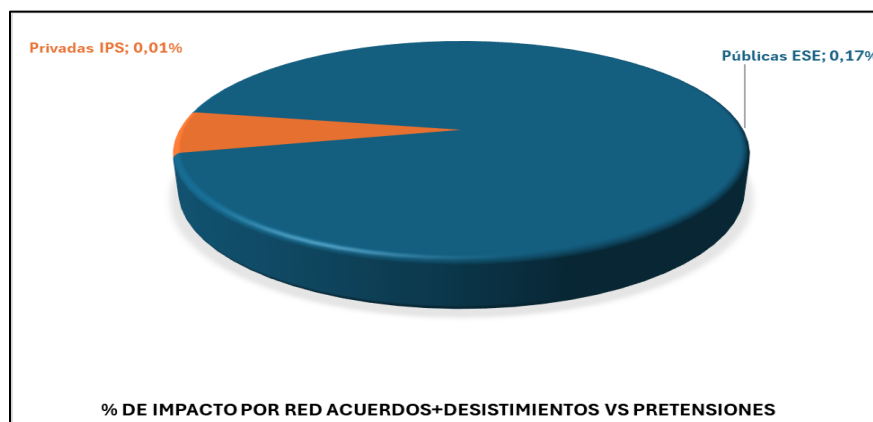


Ilustración 4 Porcentaje Impacto Pretensiones Vs Acuerdos. Fuente: Consolidado General Programador

En conjunto, estos resultados indican una eficiencia muy limitada del proceso de gestión, en la cual el esfuerzo operativo y jurídico no se traduce en recuperación efectiva de recursos, evidenciando la necesidad de fortalecer la calidad de las conciliaciones, el cual debe repercutir en mejorar las estrategias de cobro y establecer mecanismos de priorización que permitan maximizar el impacto económico real:

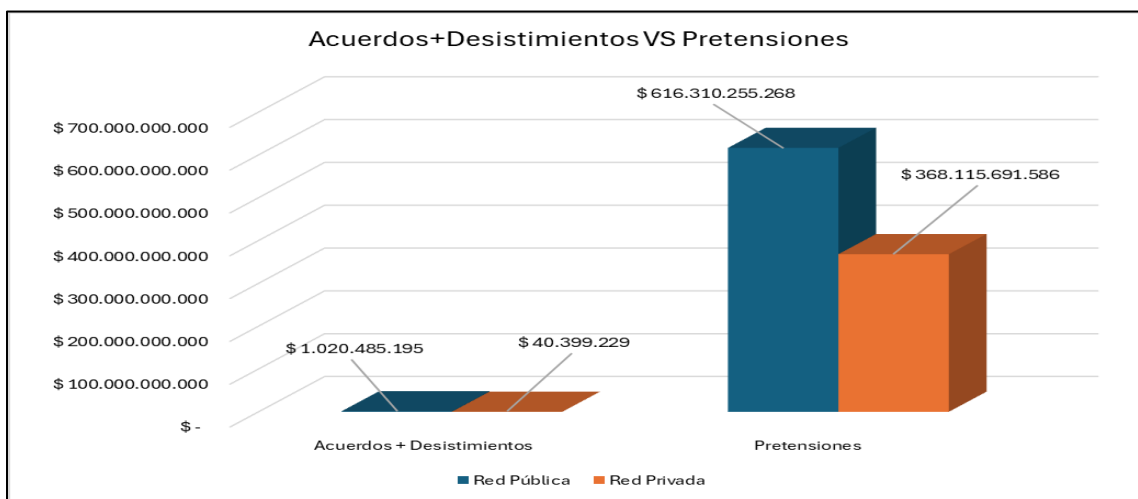


Ilustración 5 Acuerdos-Desistimientos Vs Pretensiones

El resultado evidencia una concentración absoluta de los acuerdos en la red pública (ESE), con un valor de \$227.030.339, mientras que en la red privada (IPS) no se registra ningún acuerdo, lo que refleja una asimetría marcada en la capacidad de conciliación o cierre efectivo de procesos entre ambos sectores.

Este comportamiento sugiere que la gestión logra materializar resultados únicamente en el ámbito público, posiblemente debido a mejores condiciones de negociación, mayor articulación institucional o menor complejidad contractual.

En contraste, la ausencia total de acuerdos en la red privada indica limitaciones estratégicas o barreras estructurales que impiden transformar las pretensiones en resultados efectivos, lo cual repercute directamente en la baja eficiencia global del sistema.

En este sentido, se refuerza el patrón identificado anteriormente, por cuanto la red privada no identifica de manera significativa a la recuperación de recursos, y la gestión depende casi exclusivamente de la red pública, lo que implica un

riesgo importante en términos de sostenibilidad de los recursos del Sistema de Recursos en Salud:

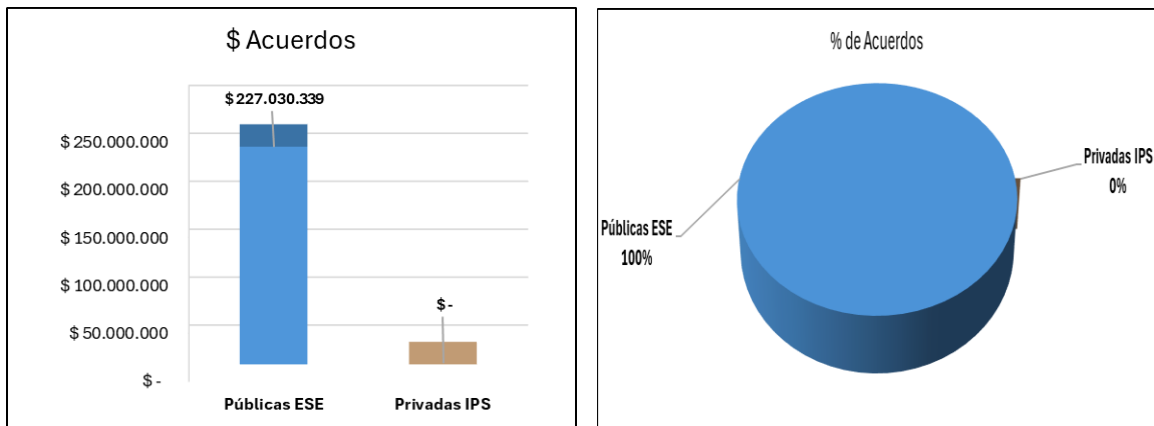


Ilustración 6 Resultados de acuerdos en Entidades Públicas y Privadas.

Desistimientos:

El resultado de la jornada de conciliación realizada en el departamento del Cauca evidencia una alta prevalencia de desistimientos como mecanismo de cierre de procesos, concentrándose principalmente en la red pública (ESE), donde se registran 10 casos por un valor de \$793.454.856, en comparación con la red privada (IPS), que presenta solo 1 caso por \$40.399.229.

Esta distribución refleja, por un lado, un mayor volumen de gestión en las entidades públicas, pero al mismo tiempo confirma una limitada efectividad en la recuperación de recursos, ya que el desistimiento implica la finalización del proceso sin resultado económico favorable.

La diferencia en número de casos y valores también sugiere que la red pública absorbe la mayor carga operativa, aunque esto no necesariamente se traduce en mejores resultados financieros. En conjunto, este comportamiento refuerza el patrón observado previamente: una gestión orientada más al cierre de casos que a la recuperación efectiva, lo que puede estar asociado a debilidades en la estructuración de las reclamaciones, dificultades probatorias o estrategias poco efectivas de negociación, generando un impacto negativo en la eficiencia global del proceso.

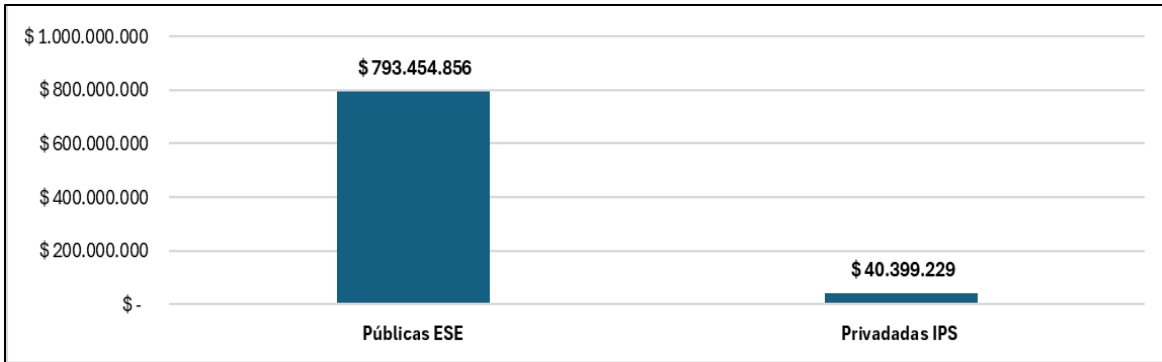


Ilustración 7 Desistimiento por tipo de entidad

Constancias de no acuerdos:

El artículo 61 de la Ley 2220 de 2022 establece que: “Si no fuere posible la celebración del acuerdo, el conciliador expedirá inmediatamente la constancia de no acuerdo que trata la presente Ley”.

El análisis de las constancias de no acuerdo suscritas evidencia que las principales barreras para la conciliación no se originan únicamente en aspectos técnicos, sino en limitaciones estructurales de voluntad conciliatoria y decisión institucional. La causal predominante corresponde a la ausencia injustificada de ánimo conciliatorio (36 casos), lo que representa la mayor parte de los eventos y refleja una disposición limitada por parte de los convocados para llegar a acuerdos, constituyéndose en el principal obstáculo para la efectividad del proceso.

A esto se suma la incidencia del comité de conciliación del E.R.P que no autoriza fórmula (11 casos), lo cual evidencia restricciones internas en la toma de decisiones que frenan posibles soluciones negociadas, incluso cuando podrían existir espacios de concertación.

Adicionalmente, se identifican causas de carácter técnico como la no aceptación de la facturación por parte del convocado (4 casos) y las situaciones administrativas o glosas (6 casos), que reflejan debilidades en la validación, soporte o reconocimiento de las cuentas, afectando la viabilidad de los acuerdos.

En menor proporción, aparecen factores como falta de recursos, ausencia de autorización de pago o propuestas no ajustadas a las pretensiones, lo que

evidencia limitantes financieras y desalineación en las expectativas entre las partes.

En conjunto, este comportamiento confirma que la baja efectividad en la conciliación no responde a una única causa, sino a una combinación de factores institucionales, técnicos y financieros, siendo especialmente crítica la falta de voluntad conciliatoria, lo que impacta negativamente la posibilidad de convertir las pretensiones en resultados efectivos.

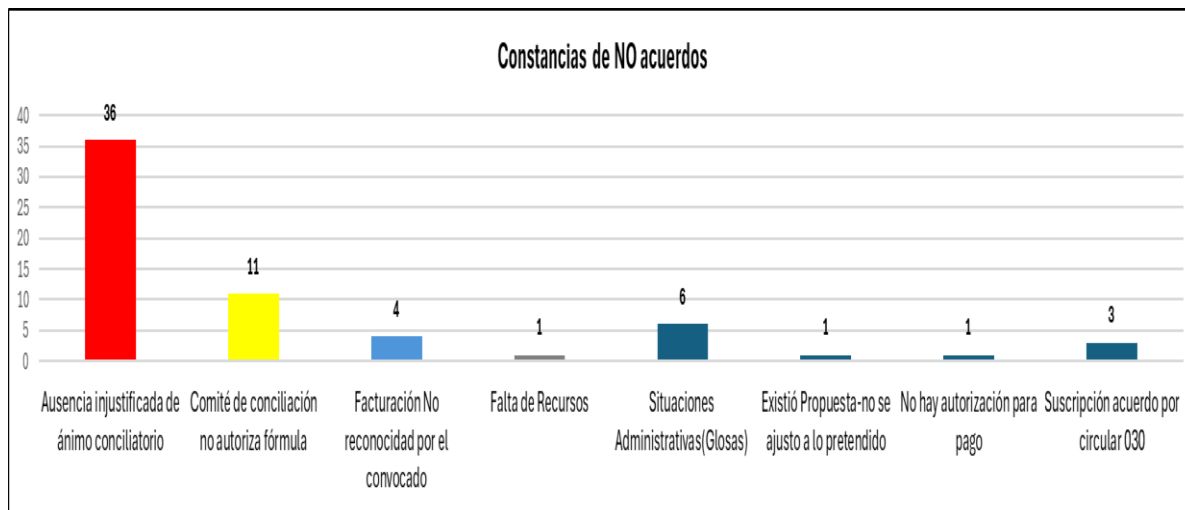


Ilustración 8 Detalle de Constancias de NO acuerdos

Consolidado Jornada de Conciliación.

El análisis de los resultados evidencia que el proceso de conciliación presenta serias limitaciones en su efectividad operativa y resolutoria, dado que la mayor proporción de los casos no culmina en resultados exitosos. En particular, las suspensiones, reprogramaciones y aplazamientos (38%) constituyen la principal categoría, lo que indica dificultades en la continuidad y cierre oportuno de los procesos, generando retrasos y acumulación de casos. A esto se suma un alto porcentaje de no acuerdos (32%), que refleja barreras significativas en la capacidad de negociación y concertación entre las partes.

Por otro lado, la inasistencia del convocante (19%) y, en menor medida, del convocado o de ambas partes (4% en conjunto), evidencian problemas de compromiso y participación que afectan directamente la eficiencia del mecanismo conciliatorio.

En contraste, los acuerdos representan apenas el 2%, confirmando una muy baja tasa de éxito en términos de resolución efectiva y generación de valor económico, mientras que los desistimientos (6%) refuerzan la tendencia de cierre sin resultados favorables.

En conjunto, estos resultados muestran un sistema de conciliación con alto nivel de fricción, baja efectividad y predominio de resultados no exitosos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la gestión operativa, mejorar la convocatoria de las partes y optimizar las estrategias de negociación para incrementar significativamente la tasa de acuerdos:

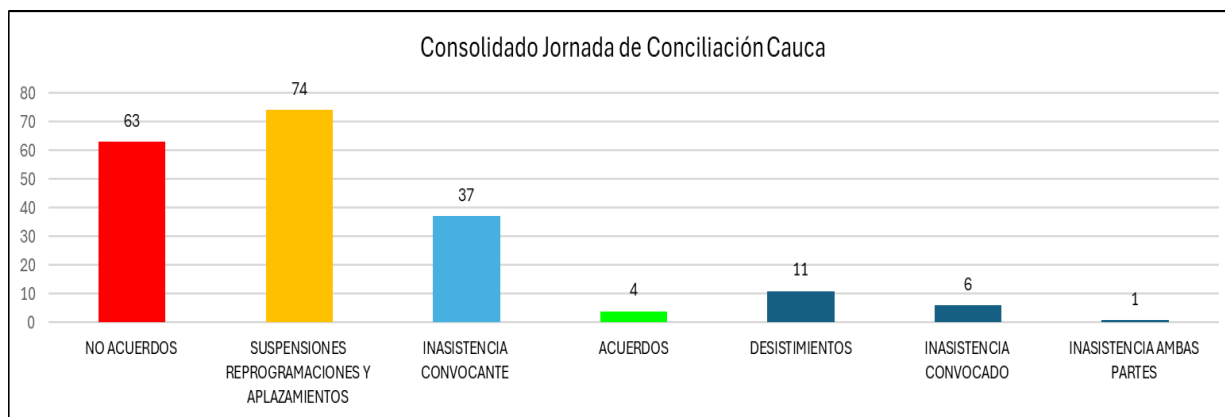


Ilustración 9 Resultado Gestión Jornada de Conciliación

Resultado Jornada de Conciliación EPS Intervenidas

El análisis de las entidades intervenidas en la jornada de conciliación del Cauca evidencia una brecha extremadamente crítica entre el valor de las pretensiones y el flujo efectivo de recursos gestionados, lo que confirma una muy baja efectividad en la recuperación económica frente al volumen reclamado. En términos globales, de un total pretendido de \$728.532 millones, solo se logró materializar \$348 millones, lo que representa un impacto prácticamente marginal.

Al observar el comportamiento por entidad, se identifica que el resultado está altamente concentrado en AMET Salud, que aporta cerca de la totalidad del flujo recuperado (\$348 millones), mientras que entidades con altísimos niveles de pretensión, como Nueva EPS (\$481.780 millones), EMSSANAR (\$67.042 millones) y COOSALUD (\$40.355 millones), **no registran ningún resultado efectivo**. Esto indica una desarticulación significativa entre el potencial de

recuperación y la capacidad real de gestión, especialmente en las entidades de mayor peso financiero.

Por su parte, casos como FAMISANAR, con una recuperación mínima frente a su pretensión, y ALIANZA MEDELLÍN, sin resultados, refuerzan el patrón de ineficiencia generalizada en la conversión de pretensiones en recursos efectivos. Este comportamiento sugiere la existencia de barreras estructurales en la negociación, debilidades en la sustentación de las reclamaciones y limitaciones en la capacidad de conciliación, particularmente frente a actores de mayor tamaño o complejidad.

En conjunto, los resultados reflejan una gestión donde, a pesar de existir un volumen significativo de recursos en solicitudes de conciliación, la capacidad de materializar resultados es muy limitada y depende de casos aislados, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias jurídicas, priorizar casos con mayor probabilidad de éxito y establecer mecanismos diferenciados de intervención por entidad, con el fin de mejorar sustancialmente el flujo de recursos al Sistema General de Salud.

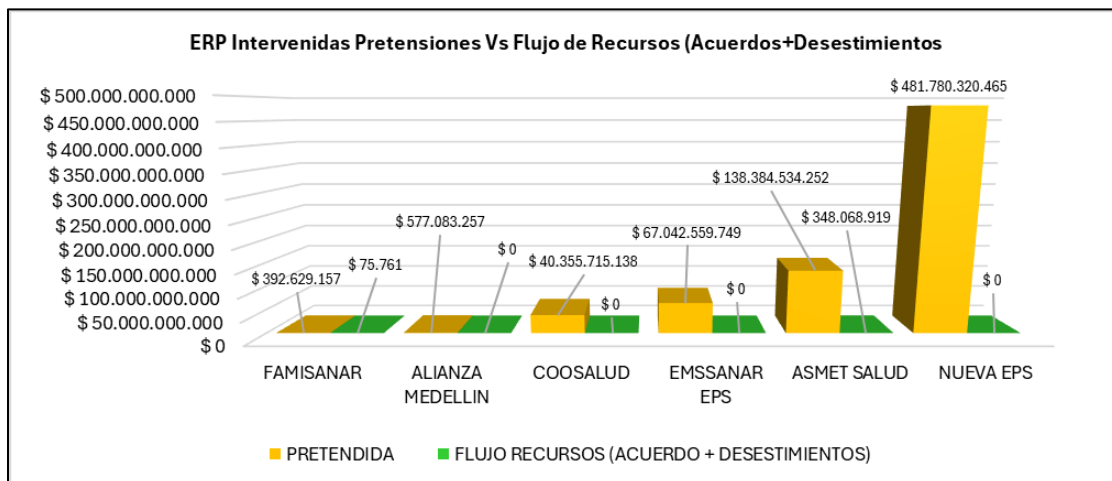


Ilustración 10 Resultado Jornada de Conciliación EPS Interventadas Cuantía Pretendida VS Recuperación Flujo de Recursos (acuerdo + desistimiento)

Riesgos Identificados:

En la Jornada de Conciliación Red de Cauca – 2026, se evidenció la materialización de una posible afectación Reputacional, originado por la reprogramación contingente del vuelo desde la Ciudad de Bogotá hacia la ciudad de Popayán el día 11 de mayo de 2026, situación que conllevó al incumplimiento

de la programación inicial de las audiencias de conciliación del día 11 de mayo, debiéndose suspender, aplazar o reprogramar de forma virtual las audiencias, situación que va en contravía de la planeación y objetivos del Proceso de Gestión de la Función jurisdiccional y de conciliación. El riesgo de incumplir las audiencias de conciliación presenciales o virtuales (según corresponda) no se tiene identificado en el mapa de riesgos del proceso, lo cual no permite tomar medidas preventivas y correctivas frente a la situación no deseada.

Recomendaciones

- Se recomienda que en las Jornadas de Conciliación organizadas por la Delegatura para la Función Jurisdiccional y de Conciliación se tenga en cuenta las políticas de operación del Manual de protocolo, ceremonial y eventos institucionales código DIMN21, versión 01 aprobado el 20/02/2026 que cita:

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 Nacional de Salud (2004)*

Ambientación de espacios: *El equipo logístico, en la disposición de escenografía, señalización, instalación de banderas, pendones y demás símbolos institucionales, durante de los eventos internos y externos, debe velar porque los recursos físicos utilizados reflejen la identidad visual institucional.*

Lo anterior obedece a la ausencia de elementos que hacen parte de la comunicación visual de la entidad, tales como gorras, camisas, chalecos, pendones, Backing institucional entre otros. ¹

- Se recomienda incluir el nuevo riesgo de gestión en la matriz del Proceso Gestión de la Función Jurisdiccional y Conciliación con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

¹ Manual de Imagen Institucional, Código DIMN02, Versión 03 del 26/07/2024

Conclusiones:

- La recuperación económica presentó una baja efectividad frente a las pretensiones programadas para la Jornada de Conciliación en el Departamento del Cauca, dado que entre los Acuerdos y Desistimientos se obtuvo una cifra de \$1.060.884.085 que representa el 0.11% del total de las pretensiones, situación que impacta la gestión y flujo de recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- La Red Pública concentra el 62.6% del total de las pretensiones (\$984.425.946.854) programadas para la jornada de conciliación en el Departamento del Cauca.
- En la Jornada de Conciliación, la Red Pública obtuvo el 96% del total de recursos provenientes de acuerdos y desistimientos (\$1.060.884.085).
- La Oficina de Control Interno pudo constatar que la Superintendencia Nacional de Salud a través de sus funcionarios de la Delegatura para la Función Jurisdiccional y de Conciliación, dio estricto cumplimiento al artículo 61 de la Ley 2220 de 2022 establece que: "Si no fuere posible la celebración del acuerdo, el conciliador expedirá inmediatamente la constancia de no acuerdo que trata la presente Ley".
- La Oficina de Control Interno observó que a pesar de la contingencia presentada el lunes 11 de mayo, los funcionarios de la Delegatura para la Función Jurisdiccional y de Conciliación, cumplieron los cronogramas y horarios de las audiencias de conciliación programadas para los días restantes de la jornada.
- Existen oportunidades de mejora relacionadas con la identidad e imagen institucional para las próximas jornadas de conciliación.

Cordialmente.

Miller Giovanni López Mejía

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Proyectó: Luis Eduardo Perdomo Londoño - Profesional Especializado
James Jilbert Lizarazo Barbosa - Profesional Especializado
Revisó: Miller Giovanni López Mejía, Jefe Oficina de Control Interno (e)
Aprobó: Miller Giovanni López Mejía, Jefe Oficina de Control Interno (e)