



Supersalud





Resultados Encuesta de Percepción Ciudadana Sobre la Información Publicada por la Supersalud Respecto de la Gestión 2025

Oficina Asesora de Planeación
Diciembre de 2025



Supersalud

Contenido



Supersalud

- 1 Contexto de la encuesta
- 2 Características de las personas que respondieron la encuesta
- 3 Relación de los encuestados con la Supersalud
- 4 Régimen de salud al que pertenecen los encuestados
- 5 Opinión de los encuestados sobre la información que produce la Supersalud
- 6 Conclusiones

La **Superintendencia Nacional de Salud** como una entidad pública dedicada a **proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud**, publica información sobre su gestión para facilitar el control social y la retroalimentación por parte de la ciudadanía, que contribuyan a la mejora continua y creación de valor público bajo los principios de transparencia, eficiencia, pertinencia y oportunidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



Con el propósito de fortalecer la transparencia y promover la participación ciudadana, la Superintendencia Nacional de Salud llevó a cabo, durante el mes de noviembre 2025, la **“Encuesta de Percepción Ciudadana sobre la Información Publicada y la Participación en la Gestión de la Supersalud”**. Esta encuesta fue difundida a través de los principales canales de comunicación de la entidad y contó con la **participación de 568 personas**. El perfil de los encuestados y los resultados obtenidos se presentan en las siguientes diapositivas.



Esta encuesta permite evaluar la claridad, pertinencia, confiabilidad y accesibilidad de los contenidos divulgados, así como medir la satisfacción de los ciudadanos frente a las acciones que desarrolla la Supersalud para fomentar la participación ciudadana. La retroalimentación obtenida constituye una herramienta fundamental para la mejora continua, asegurando que la información cumpla con los principios de oportunidad, veracidad y utilidad, y la mejora de los espacios y herramientas asociados con la promoción del ejercicio de la participación ciudadana en la gestión pública.





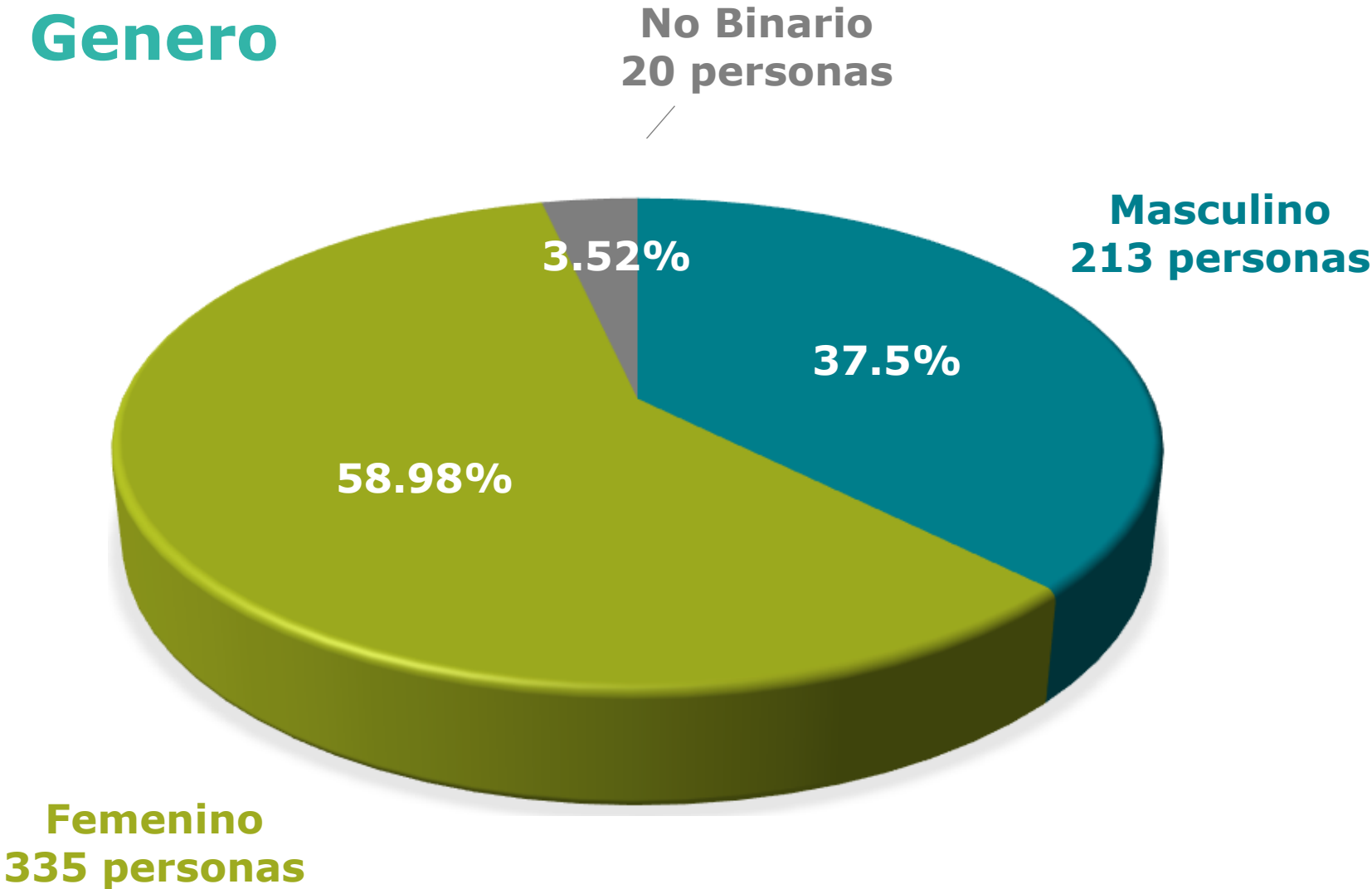
2. Características de las Personas que Respondieron la Encuesta



Supersalud



Genero

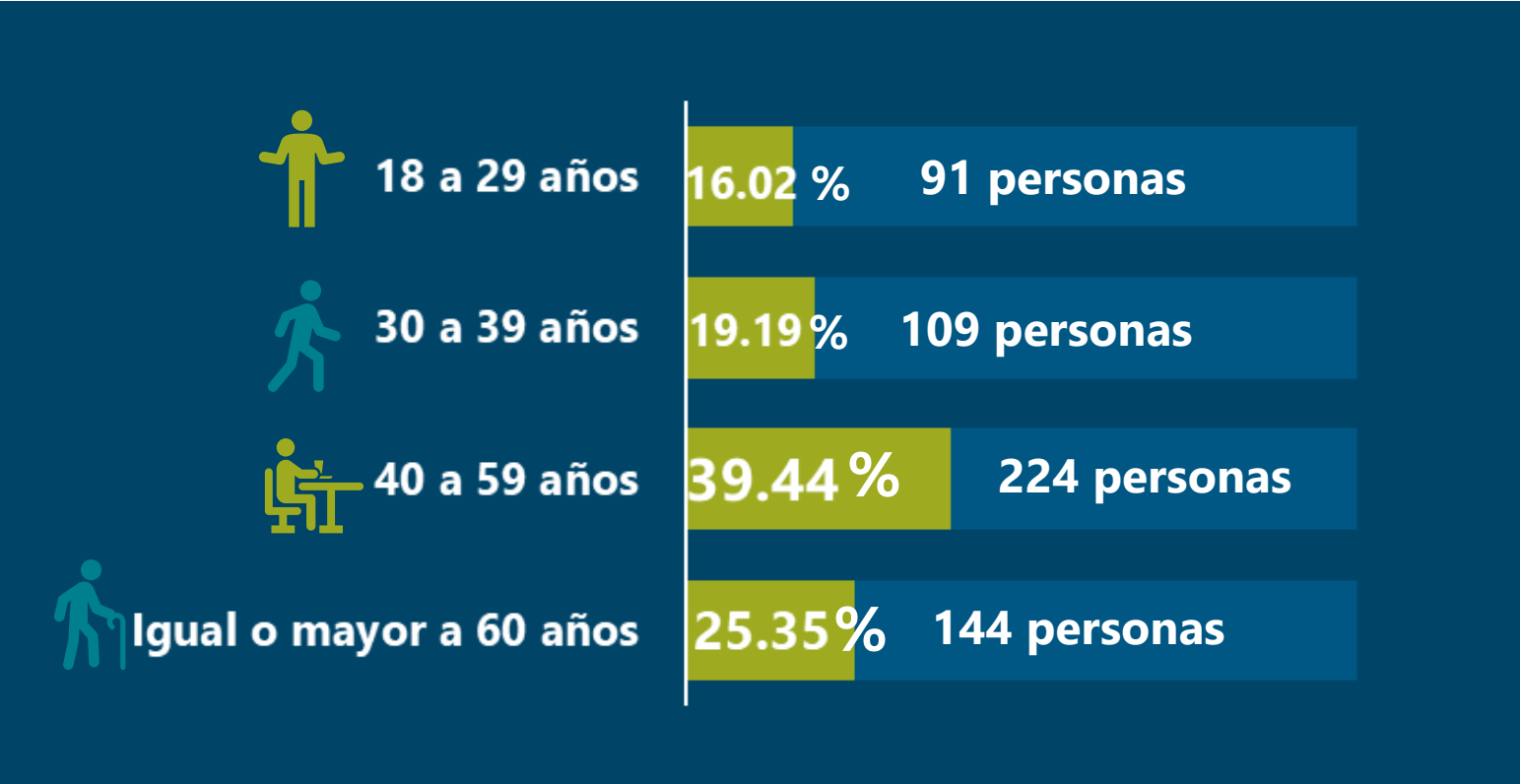


5.8 de cada 10 personas que participó en la encuesta es de genero femenino...



De un total de **568 personas** que participaron de la encuesta, **213** personas equivalente al **37.5%** se identifican con el género **masculino**, **335** personas equivalente al **58.98%** se identifican con el género **femenino** y **20** personas equivalente al **3.52%** se identifican con el género **No Binario**

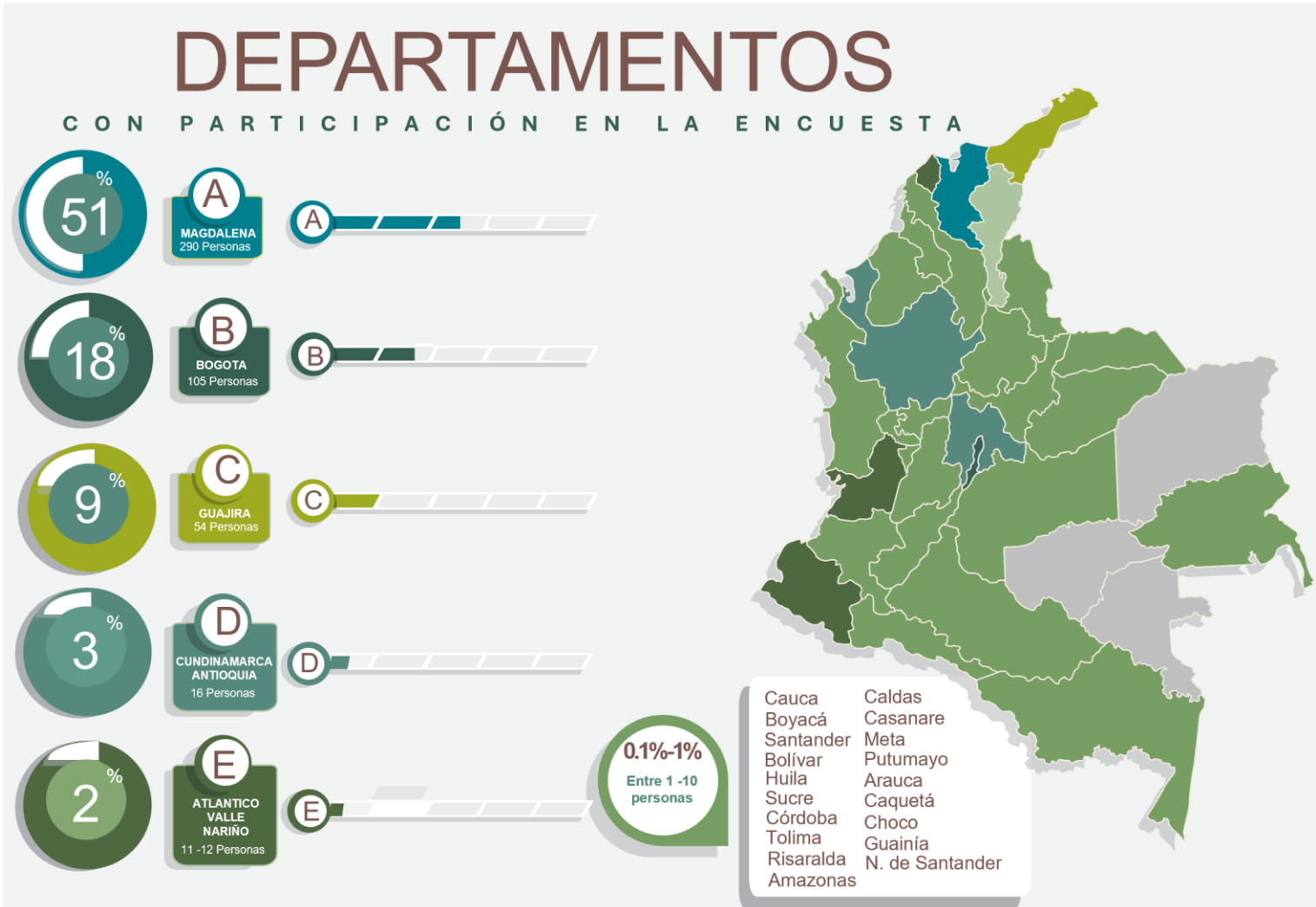
Rangos de Edad



De un total de **568 personas** que participaron de la encuesta, **91** personas equivalente al **16.02%** se encuentran en el rango de edad de **18 a 29 años**, **109** personas equivalente al **19.19%** se encuentran en el rango de edad de **30 a 39 años**, **224** personas equivalente al **39.44%** se encuentran en el rango de edad de **40 a 59 años**, y **144** personas equivalente al **25.35%** se encuentran en el rango de edad **igual o mayor a 60 años**.

Características de las Personas que Respondieron la Encuesta

Cobertura de la Encuesta



De un total de **568 personas** que participaron de la encuesta:

- **290** equivalente al **51.06%** residen en el departamento del **Magdalena**,
- **105** equivalente al **18.49%** residen en **Bogotá**,
- **54** equivalente al **9.51%** residen en la **Guajira**,
- **16** equivalente al **2.82%** residen en **Antioquia** y **16** también equivalente al **2.82%** residen en **Cundinamarca**,
- **12** equivalente al **2.11%** residen en **Atlántico** y **12** también equivalente al **2.11%** residen en **Valle**,
- **11** equivalente al **1.94%** residen en **Nariño** y
- **52** equivalente al **9.15%** residen en otros **departamentos**.



3. Relación de los Encuestados con la Supersalud



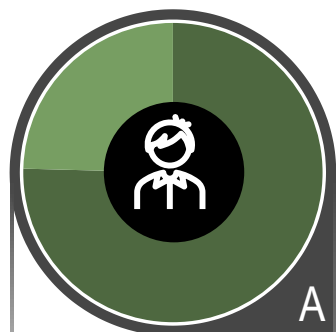
Supersalud



Relación de los Encuestados con la Supersalud



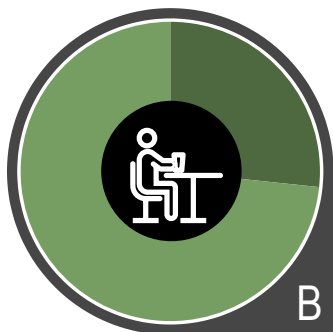
Supersalud



81.87%

CIUDADANOS

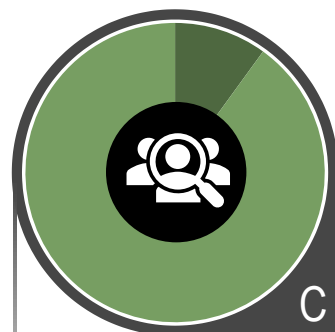
465
ciudadanos



16.55%

FUNCIONARIOS

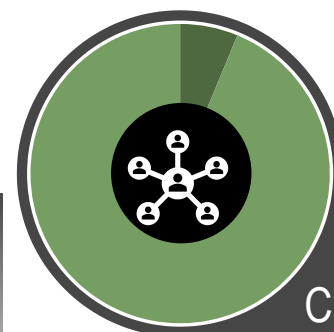
94 funcionarios



1.06%

VIGILADOS

6 Vigilados



0.53%

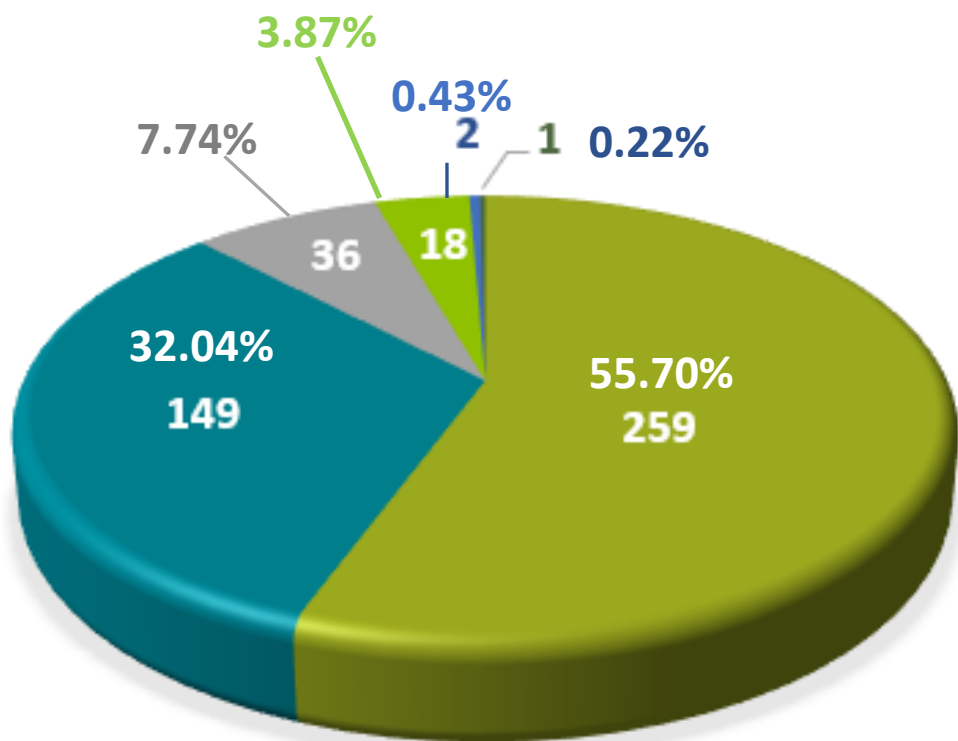
LIDER
CONTROL
SOCIAL

3 lideres
sociales

De un total de **568 personas** que participaron de la encuesta, **465** equivalente al **81.87%** son **ciudadanos**, **94** equivalente al **16,55%** son **funcionarios**, participaron **6 vigilados** equivalente al **1.06%** y **3 lideres sociales** equivalente al **0.53%**.

Tipo de Relación de los Encuestados con la Supersalud

Del total de **ciudadanos** que participaron de la encuesta



- **259** equivalente al **55.70%** ha presentado peticiones, quejas o reclamos.
- **149** equivalente al **32.04%** ha solicitado información o trámites.
- **36** equivalente al **7.74%** no ha tenido relación con la Superintendencia.
- **18** equivalente al **3.87%** es usuario de una entidad vigilada por la Superintendencia.
- **2** equivalente al **0.43%** ha tenido relación con los procesos de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia.
- **1** equivalente al **0.22%** no ha consultado la página.

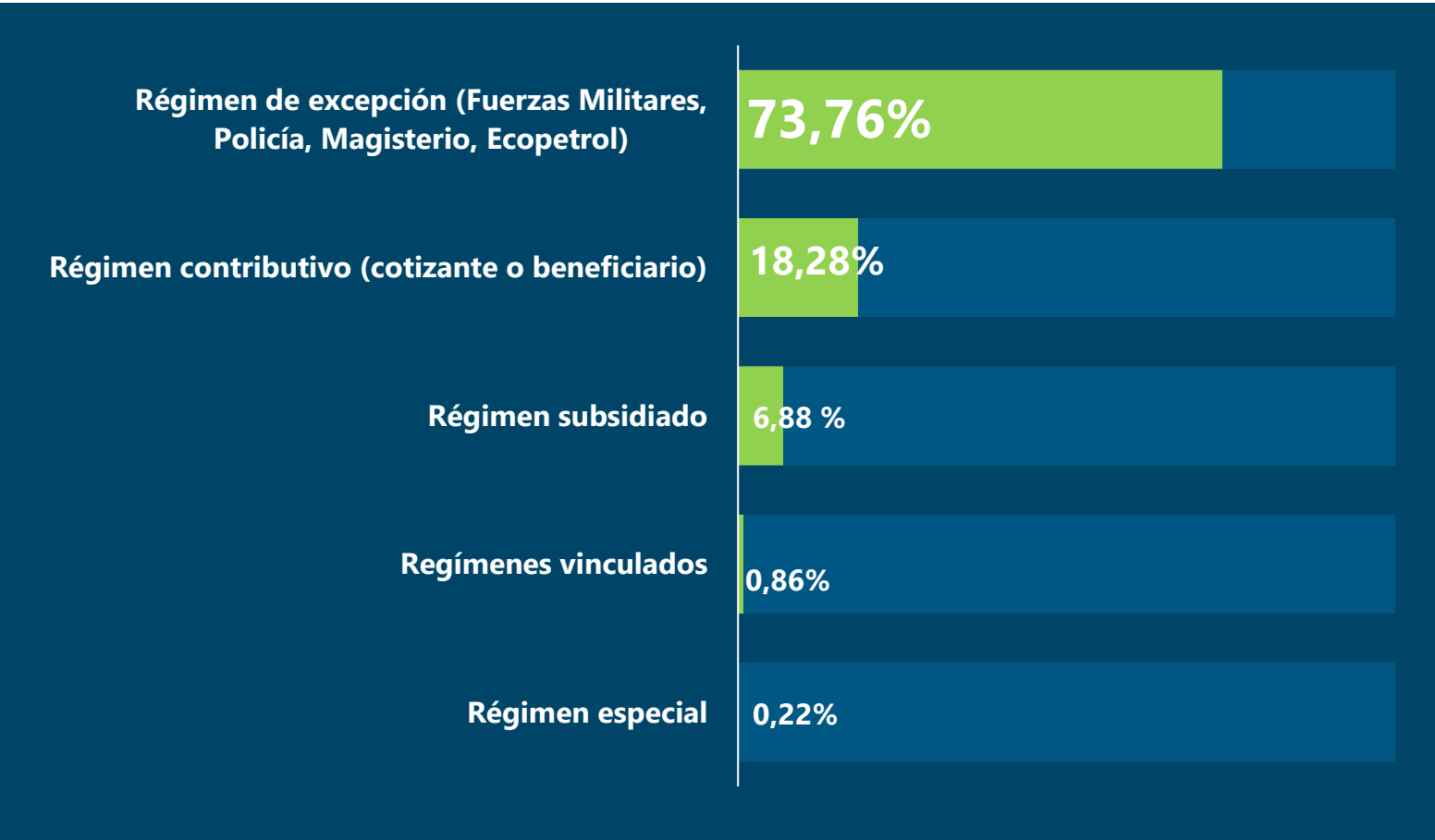


4. Régimen de Salud al que Pertenecen los Encuestados



Supersalud





Del total de **ciudadanos** que participaron de la encuesta: el **73.76%** equivalente a 343 personas pertenecen al **régimen de excepción** (Fuerzas Militares, Policía, Magisterio, Ecopetrol), el **18.28%** equivalente a 85 pertenecen al **régimen contributivo** (cotizante o beneficiario), el **6.88%** equivalente a 32 pertenecen al **régimen subsidiado**, el **0.86%** equivalente a 4 pertenecen al **régimen vinculado** y el **0.22%** equivalente a 1 pertenece al **régimen especial**



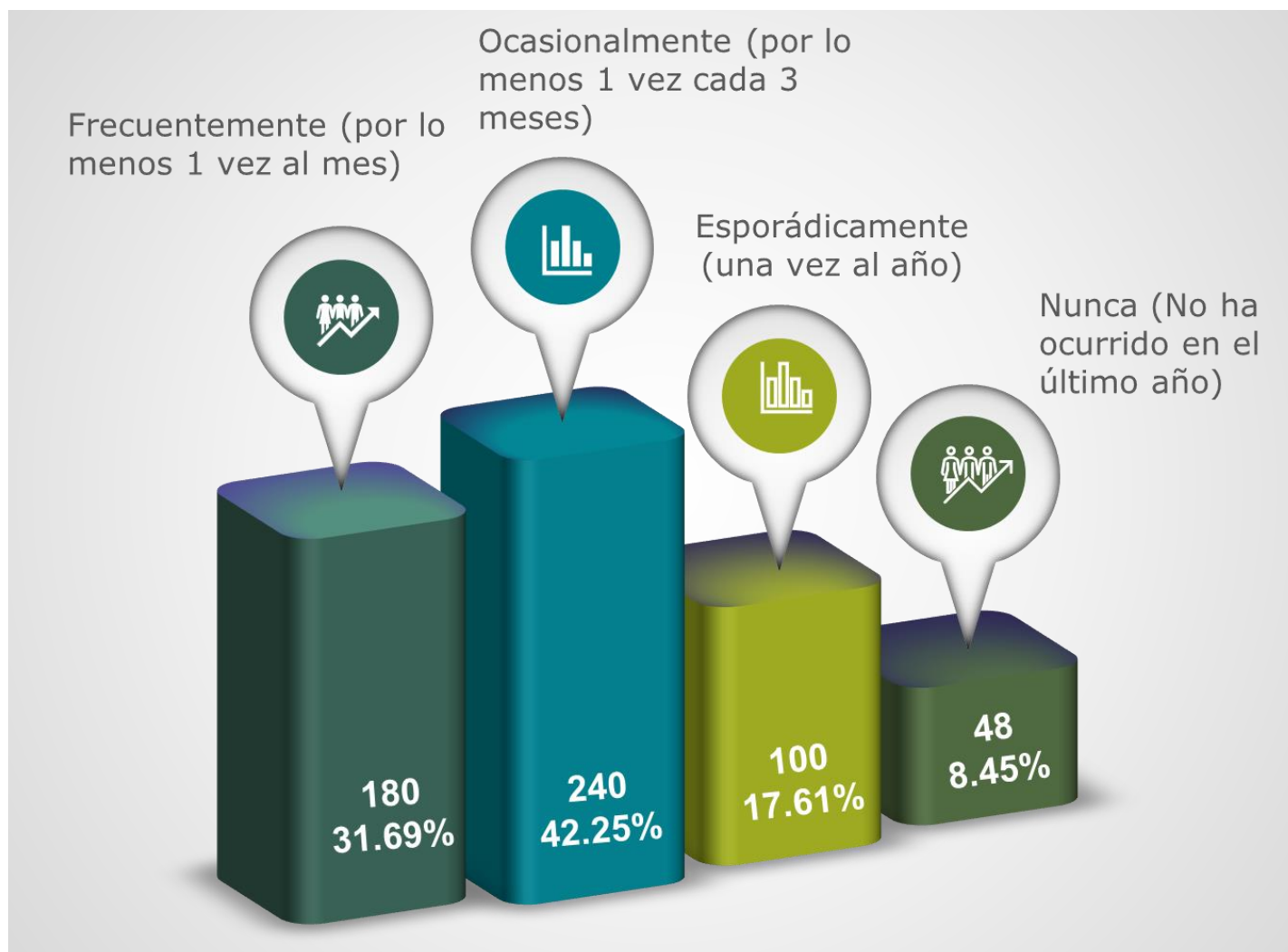
5. Opinión de los Encuestados Sobre la Información que Produce la Supersalud



Supersalud



Regularidad de Visita al Sitio Web y Redes Sociales de la Supersalud



De un total de **568 personas** encuestadas, **240** equivalentes al **42.25%** afirmaron visitar los canales digitales de la Supersalud **ocasionalmente**, **180** equivalentes al **31.69%** afirmaron visitarlos **frecuentemente**, **100** equivalentes al **17.61%** afirmaron visitarlos **esporádicamente** y **48** equivalentes al **8.45%** **nunca** han visitado los canales digitales de la Supersalud.

Utilidad de la Información que se Consulta en el Sitio Web y/o Redes Sociales



Supersalud

Muy útil



29.05%

240 personas equivalentes al 29.05% manifestaron considerar muy útil la información publicada en los canales digitales

Útil



61.44%

349 personas equivalente al 61.44% manifestaron considerar útil la información publicada en los canales digitales

Poco útil



6.51%

37 personas equivalentes al 6.51% manifestaron considerar poco útil la información publicada en los canales digitales

Nada útil



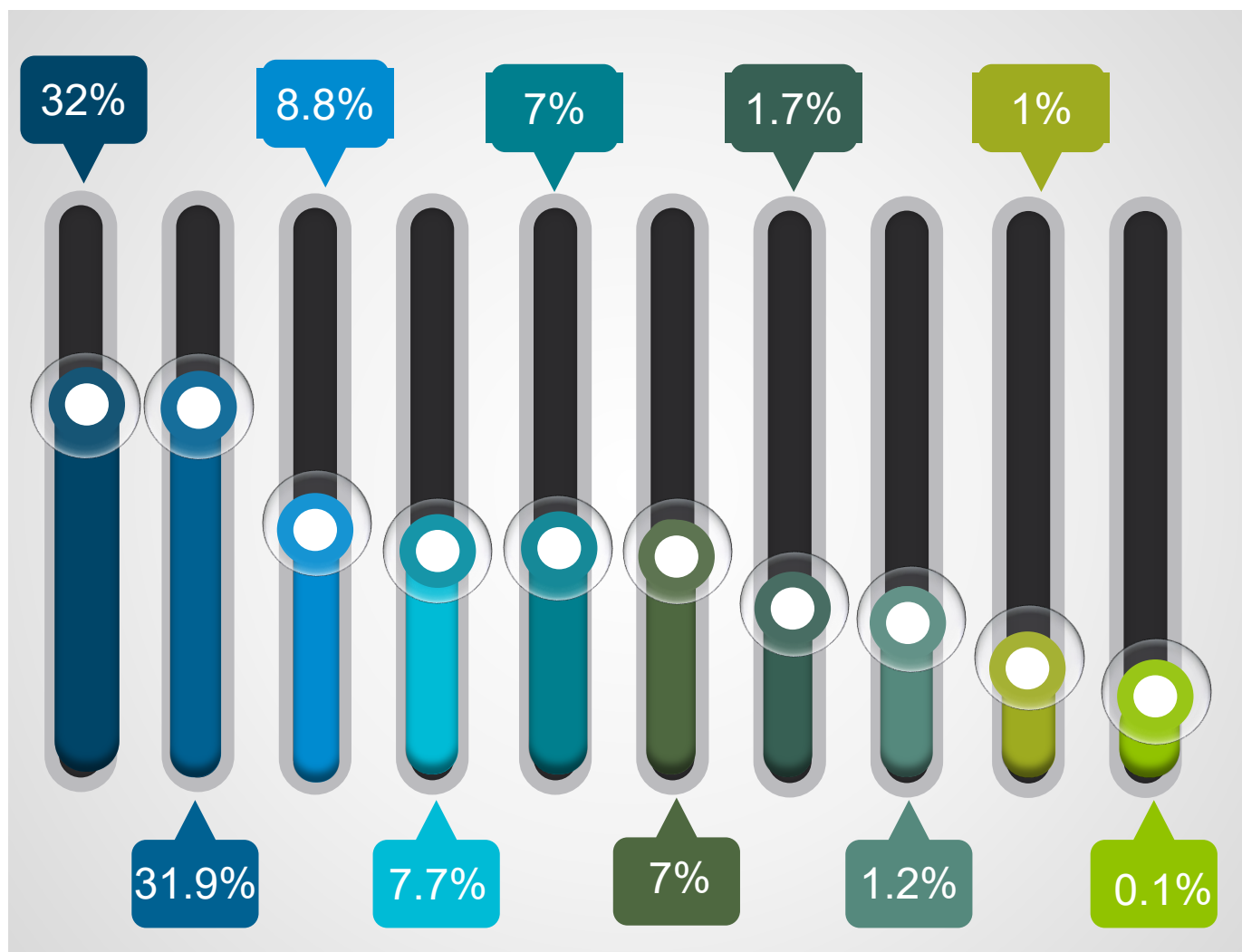
2.99%

17 personas equivalentes al 2.99% manifestaron considerar nada útil la información publicada en los canales digitales

Utilidad de la Información que se Consulta en el Sitio Web y/o Redes Sociales

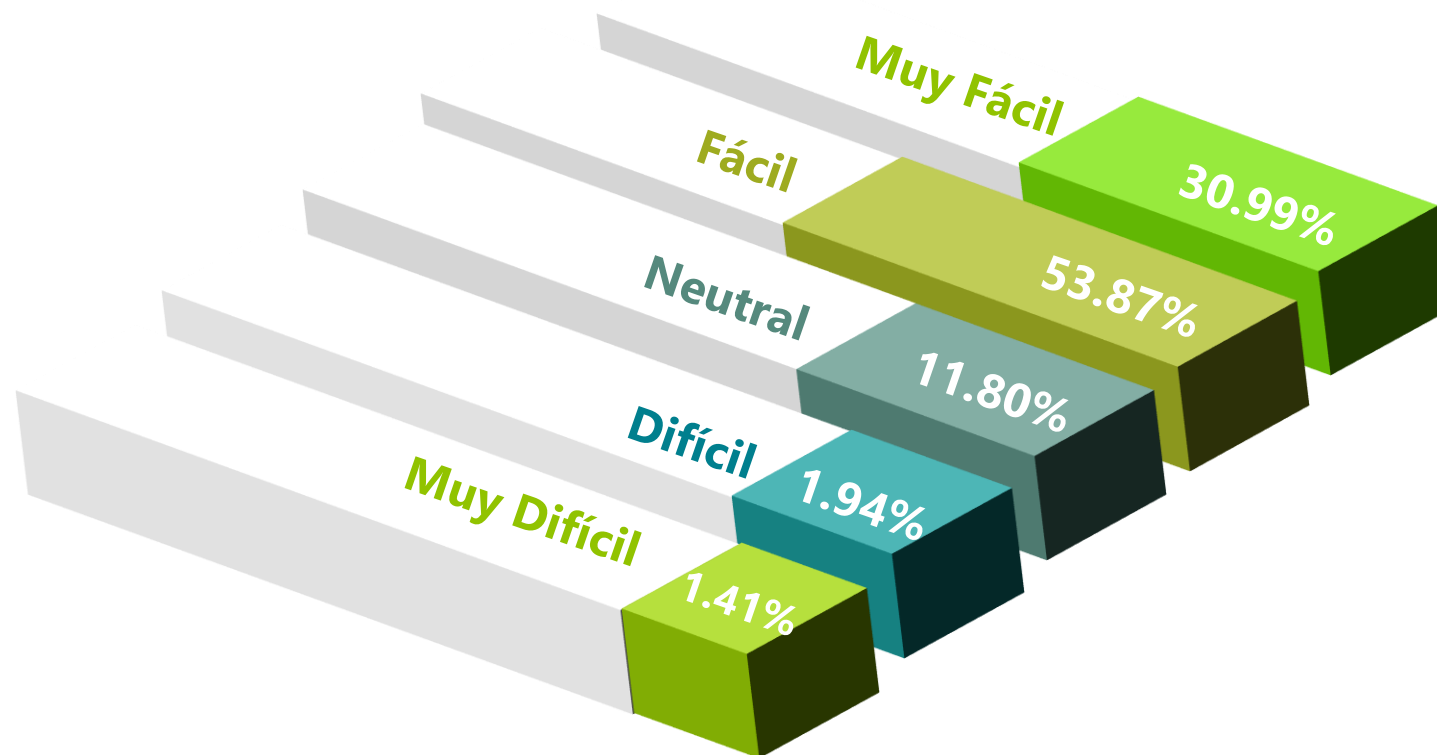


Supersalud



- 182 personas equivalentes al **32.16%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido interponer un reclamo en salud.
- 181 personas equivalentes al **31.98%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido interponer una PQRDS sobre diferentes temas.
- 50 personas equivalentes al **8.83%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido identificar derechos y deberes en salud.
- 44 personas equivalentes al **7.77%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido definir afiliación o traslado de EPS.
- 40 personas equivalentes al **7.07%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido participar en la gestión de la Supersalud.
- 10 personas equivalentes al **1.77%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido asistir a los eventos de participación ciudadana.
- 7 personas equivalentes al **1.24%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha permitido identificar estado de acreditación o vigencia de las EPS e IPS.
- 1 persona equivalente al **0.18%** manifestó que la información publicada por la Supersalud les ha permitido elegir IPS.
- 11 personas equivalentes al **1.94%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud les ha servido para otros temas.
- 40 personas equivalentes al **7.07%** manifestaron que la información publicada por la Supersalud no les ha resultado útil para ninguna acción.

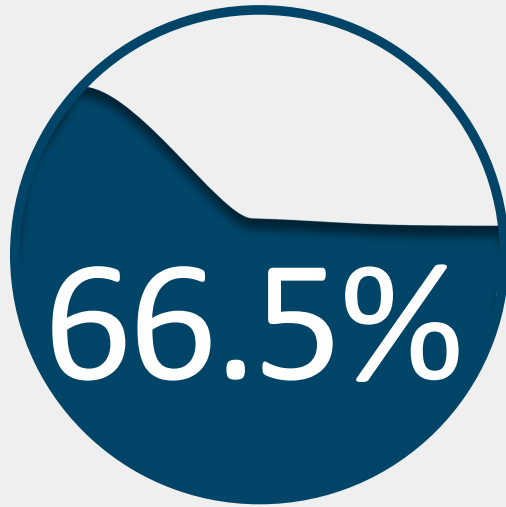
De un total de **568 personas** encuestadas, **306** equivalentes al **53.87%** afirmaron que es **fácil** consultar la información en los canales digitales de la Supersalud, **176** equivalentes al **30.99%** afirmaron que es **muy fácil**, **67** equivalentes al **11.80%** afirmaron que **es ni fácil ni difícil**, **11** equivalentes al **1.94%** afirmaron que es **difícil** y **8** equivalentes al **1.41%** afirmaron que es **muy difícil**.



Confianza de la Información Publicada en los Canales de Comunicación de la Supersalud



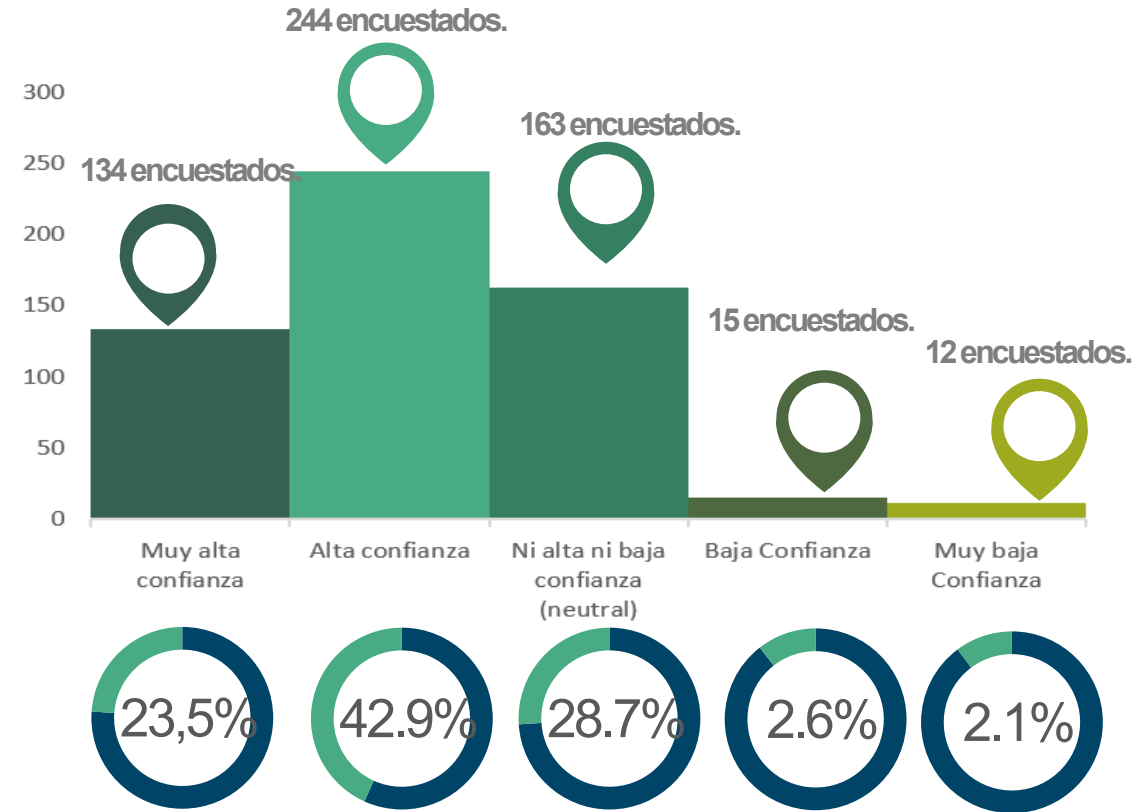
Supersalud



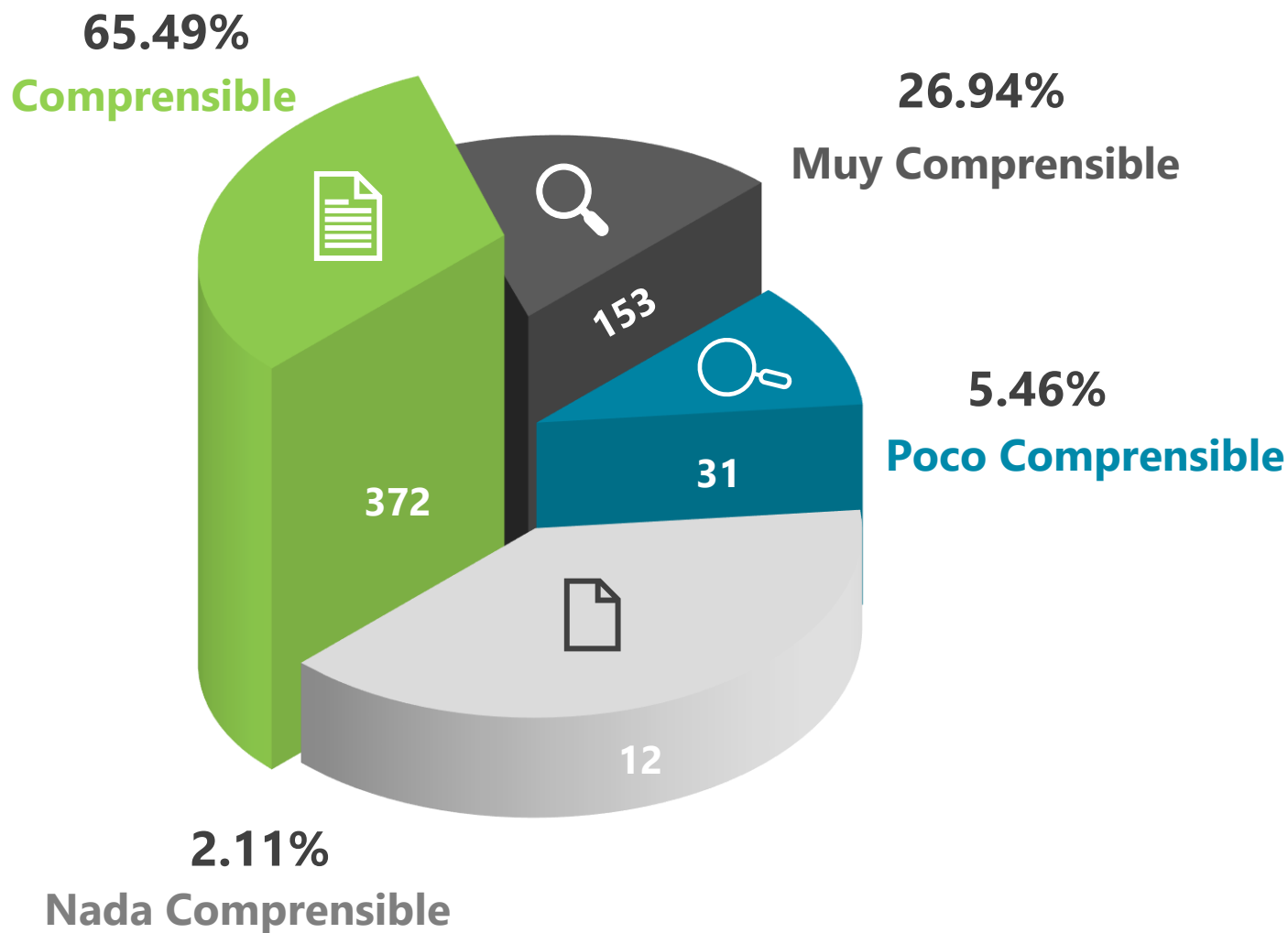
6.6 de los encuestados **confía** en la información publicada por la Supersalud



Confianza



De un total de **568 personas** encuestadas, **134** equivalentes al **23.59%** manifestó que tienen **muy alta confianza** en la información publicada por la Supersalud, **244** equivalentes al **42.96%** manifestó que tiene **alta confianza**, **163** equivalentes al **28.7%** manifestó que tiene **ni alta ni baja confianza**, **15** equivalentes al **2.64%** manifestó que tiene **baja confianza** y **12** equivalentes al **2.11%** manifestó que tiene **muy baja confianza**.



De un total de **568 personas** encuestadas, **153** equivalentes al **26.94%** manifestaron que es **muy comprensible** la información publicada en los canales de comunicación de la Supersalud, **372** equivalentes al **65.49%** manifestaron que es **comprensible**, **31** equivalentes al **5.46%** manifestaron que es **poco comprensible** y **12** equivalentes al **2.11%** manifestaron que es **nada comprensible**.

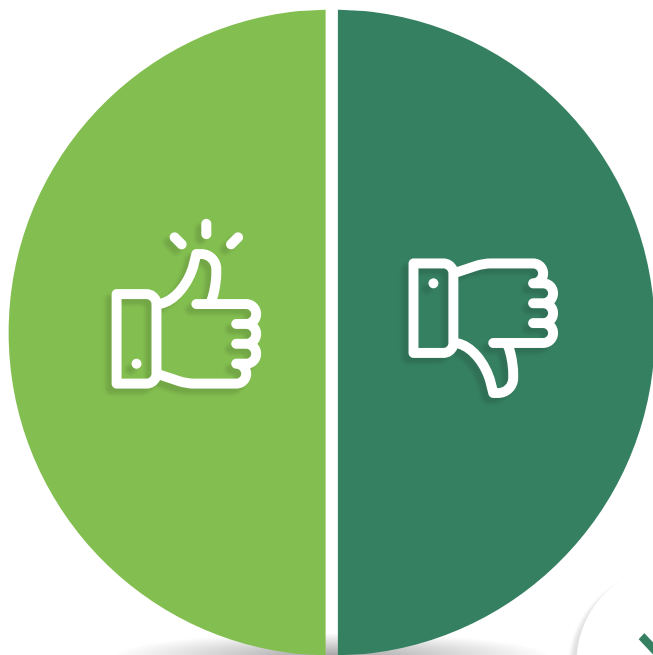
La Información Publicada por la Supersalud le ha Permitido Identificar Acciones que Adelanta la Supersalud para Proteger o Defender el Derecho de los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud



Supersalud

95.60%

Si



4.40%

No

De un total de **568 personas** encuestadas, **543** equivalentes al **95.60%** manifestaron que la información publicada por la entidad les ha permitido identificar acciones que adelanta la Supersalud para proteger o defender el derecho de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Por otro lado, **25** personas equivalentes al **4.40%** indicaron que la información no les ha permitido identificar dichas acciones.

Por qué la Información Consultada no le Permite Reconocer las Acciones de Defensa de los Derechos en Salud



Supersalud



X

4.40%

No

- × No muestran resultados reales
- × La Supersalud solo recibe PQRS y las entrega, pero no las lee ni las analiza. Las EPS responden con mentiras, y cierran los casos porque las respuestas que dan son banales.
- × Ni en los trámites ni en los casos con mayores afectaciones he visto ninguna gestión o avance. Además, la web, la app, o lo que publican no sirven, ya que no están a la altura de la profesionalidad que se espera, ni reflejan un esfuerzo real para lograr resultados o generar ingresos
- × Todo lo que publican es falso. En las farmacias no entregan medicamentos, solo dan tiquetes de pendientes y no realizan ninguna gestión. Las filas duran entre 4 y 5 horas, solo para terminar sin recibir los medicamentos.

Por qué la Información Consultada no le Permite Reconocer las Acciones de Defensa de los Derechos en Salud



Supersalud



X

4.40%

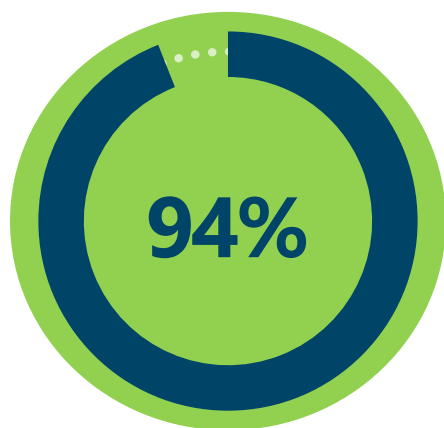
No

- × Complicaron mucho la página, antes tofos se hacia fácil por mensaje en Facebook y el servicio era rápido, ahora no me puedo comunicar por Internet, toca llamar
 - × No solucionan nada, nadie responde, mucha burocracia
 - × Una PQRSDf que interpose para que la EPS me cumpliera, le fue enviada a la EPS y me llamaron de la Supersalud para saber si me habían respondido. No fue más la labor de vigilancia y control.
 - × No se puede observar qué medidas se están tomando contra quienes vulneran los derechos.
- Solamente se publican acciones mas no resultados

La Información Publicada ha Contribuido a Mejorar su Conocimiento Sobre sus Derechos en Salud

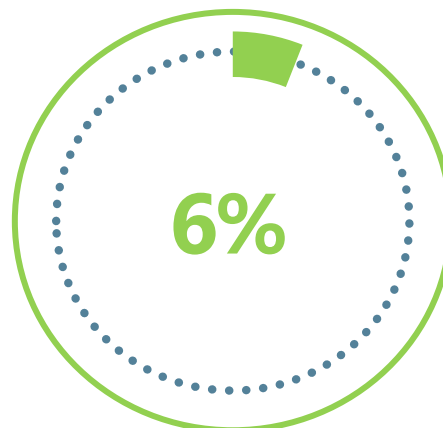
534 encuestados

Si



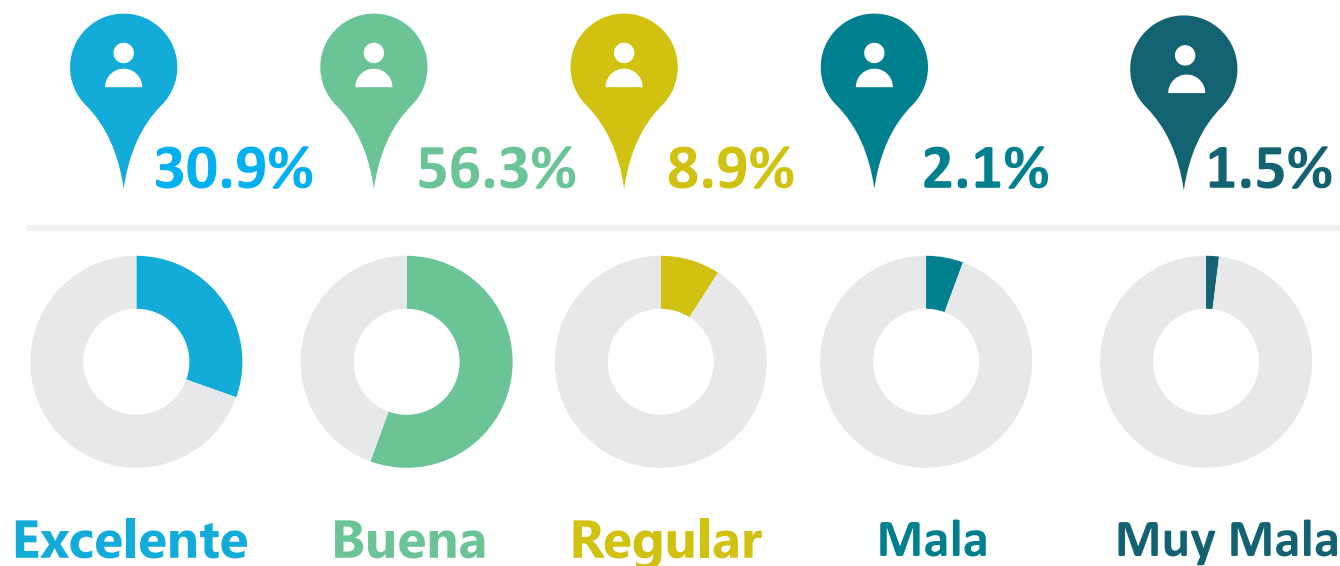
34 encuestados

No



De un total de **568 personas** encuestadas, **534** equivalentes al **94.01%** manifestaron que la información publicada ha contribuido a mejorar su conocimiento sobre sus derechos en salud. Por otro lado, **34** personas equivalentes al **5.99%** indicaron que la información no les ha ayudado a mejorar su conocimiento sobre sus derechos en salud.





De un total de **568 personas** encuestadas, **176** equivalentes al **30.99%** manifestaron que consideran como **excelente** la gestión de la participación ciudadana en la entidad, **320** equivalentes al **56.34%** la calificaron como **buena**, **51** equivalentes al **8.98%** la calificaron como **regular**, **12** equivalentes al **2.11%** la calificaron como **mala** y **9** equivalentes al **1.58%** la calificaron como **muy mala**.

Efectividad de la Supersalud en la Información y Promoción de la Participación Ciudadana en Temas de Salud



De un total de **568 personas** encuestadas, **156** equivalentes al **27.46%** manifestaron que la Supersalud ha sido **muy efectiva** en lograr que los ciudadanos estén bien informados y en incentivar la participación ciudadana. **330** equivalentes al **58.10%** la calificaron como **efectiva**, **65** equivalentes al **11.44%** la calificaron como **poco efectiva**, **17** equivalentes al **2.99 %** la calificaron como **nada efectiva**.

1

Los resultados de las encuestas realizadas en 2024 y 2025 muestran un notable incremento en la participación. En 2024, se registraron 310 encuestados, mientras que en 2025 este número aumentó significativamente a 568, lo que representa un crecimiento del 83,23%. Este aumento en el número de participantes indica una mayor implicación de diversos grupos de valor y de interés en los temas gestionados por la entidad.

2

En 2024, los ciudadanos representaron el 19% de la muestra, mientras que los funcionarios fueron la gran mayoría, con un 75.8%. Sin embargo, en 2025, se observó un aumento significativo en la participación de los ciudadanos, quienes alcanzaron el 81.87%. Este cambio refleja una clara tendencia hacia una mayor implicación de la población en el proceso, evidenciando un incremento notable en su participación.

3

Por otro lado, la participación de los funcionarios sufrió una notable disminución en 2025, cayendo al 16,55%. Este descenso podría reflejar una percepción de que su intervención en los mecanismos de participación ya no se considera tan esencial, lo que subraya la necesidad de promover una mayor apropiación de esta responsabilidad institucional. De manera similar, la participación de los vigilados y los líderes sociales también mostró una reducción en comparación con 2024. En el caso de los vigilados, la participación pasó del 2% al 1,06%, mientras que en los líderes de control social, descendió del 3,2% al 0,53%.

4

La cobertura de la encuesta es extensa, ya que abarca la participación de personas de todos los departamentos del país, con excepción de la región insular, Vichada, Vaupés y Guaviare, lo que garantiza una mayor representatividad y diversidad de opiniones.

Los datos muestran una tendencia generalizada hacia una percepción positiva de la información publicada por la Supersalud. De las 568 personas encuestadas, un 66.55% expresó tener confianza en la información, lo que refleja una visión favorable sobre la transparencia y credibilidad de la entidad. Sin embargo, un 28.7% adoptó una postura neutral, mientras que un pequeño porcentaje, apenas un 4.75%, manifestó tener baja o muy baja confianza. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los encuestados confían en la información publicada por la Supersalud, también se identifica una oportunidad para fortalecer la confianza en aquellos grupos más escépticos o neutrales.

Al comparar los resultados de las encuestas de 2024 y 2025 sobre la gestión de la participación ciudadana en la entidad, se observa una tendencia positiva en la percepción de los ciudadanos. En 2025, el 87.33% de los encuestados calificaron la gestión como "excelente" o "buena" (30.99% y 56.34%, respectivamente), lo que muestra un aumento en la valoración positiva respecto al 82% registrado en 2024 (31% "excelente" y 51% "bueno"). Esta mejora sugiere que las estrategias implementadas durante el año han tenido un impacto favorable en la percepción de los espacios de participación ciudadana.

7

Los resultados de las encuestas realizadas en 2024 y 2025 muestran una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión de la Supersalud en la promoción de la participación ciudadana en temas de salud. En 2025, el 85.56% de los encuestados la calificó como muy efectiva o efectiva, lo que representa un aumento respecto a 2024, cuando el 80% de los participantes consideraba la gestión efectiva o muy efectiva.

MUCHAS
gracias



Supersalud

