	<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	BSFT25
	<b>AUTORIZACIÓN SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD PARA CONTRATACIÓN POR OBJETO IGUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA</b>	28/12/2022


Que de conformidad con lo establecido el inciso 2° del artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, yo **BERNARDO ARMANDO CAMACHO RODRÍGUEZ**, identificado con cédula de ciudadanía No. 3020657, nombrado mediante Decreto 1140 del 27 de octubre de 2025, en calidad de Superintendente Nacional de Salud, conociendo la necesidad justificada planteada por la Delegatura para la Protección al Usuario, dentro del proyecto de inversión con código BPIN: 202300000000355, denominado "*Fortalecimiento de la protección del usuario del sistema de salud, a través de mecanismos de inspección y vigilancia y la promoción de la participación de los ciudadanos Nacional*", dentro del cual se aprobaron recursos y actividades para el año 2026, relacionadas con la gestión del producto Ficha EBI Producto 2.1 *Servicio de gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias* (Producto principal del proyecto) - de los usuarios del SGSSS-reclamos en salud y solicitudes de información- recepcionadas a través de los diferentes canales oficiales establecidos por la Supersalud, orientados a: Gestionar el servicio de atención al usuario del SGSSS y servicio al ciudadano a través de los canales Escrito, Telefónico, Web, Chat y Redes Sociales (Multicanal) (2.1.2).

Que en consecuencia, dicho proyecto tiene como objetivo específico de la ficha EBI "*Mejorar la atención a los usuarios del SGSSS en los diferentes canales de atención*".

Que de igual manera, la Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario, de la Delegatura para la Protección al Usuario, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1080 de 2021, a través de su Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud (SIS), tiene a cargo la responsabilidad de gestionar las reclamaciones en salud que evidencien situaciones que pongan en riesgo inminente la vida o integridad de los usuarios, con el fin de garantizar un trámite inmediato y eficaz.

Que según el reporte estadístico que reporta el Grupo SIS de la Dirección de Inspección y Vigilancia a PQRD, durante enero a noviembre de 2025, en comparación con el mismo periodo de 2024, se evidenció un incremento del 20% en las reclamaciones en salud con tipo de riesgo vital y un incremento del 28% en las reclamaciones en salud con tipo de riesgo priorizado.

Que con el fin de apoyar a la Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al Usuario en: mejorar el sistema de priorización y alertas tempranas; optimizar los tiempos y recursos con el fin de garantizar el acceso a la salud en los casos donde se encuentre en peligro la vida e integridad del usuario; atender y proteger al usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud; y, apoyar en el análisis y monitoreo de las PQRS, facilitando la gestión de la dependencia, contribuyendo así a una mayor eficiencia operativa y administrativa, se hace necesario la contratación de profesionales.

	<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	BSFT25
	<b>AUTORIZACIÓN SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD PARA CONTRATACIÓN POR OBJETO IGUAL</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>FECHA</b>	28/12/2022

Que aunado a lo anterior, los profesionales apoyarán tareas fundamentales que requieren seguimiento constante y atención oportuna, lo cual impactará positivamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Que, en consecuencia, se requiere contratar diez (10) profesionales en salud para apoyar en el seguimiento de los riesgos vitales y ampliar el porcentaje de gestión de los reclamos en salud priorizadas, según la definición y términos de respuesta contenidos en la circular Externa 202315100000010-5 del 2023 que determina la clasificación de riesgo los reclamos en salud, según la condición clínica del paciente: reclamo vital, priorizado o simple. Adicionalmente, se dispone que los reclamos en salud deben ser resueltos por las entidades vigiladas con la inmediatez que requiera cada situación, sin exceder un plazo máximo 24 horas para riesgo vital, 48 horas para riesgo priorizado y 72 horas para riesgo simple<sup>1</sup> que llegan por los diferentes Canales de la SNS y apoyar en emisión de conceptos y juicios fundamentados en la pertinencia, oportunidad, integralidad y calidad de la atención en salud, en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y protección de los derechos en salud a cargo de la Delegatura de Protección al Usuario. en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y protección de los derechos en salud a cargo de la Delegatura para la Protección al Usuario.


Que así mismo, los profesionales de enfermería, bacteriología y odontología desempeñan roles fundamentales y complementarios en el fortalecimiento del sistema de salud, no solo desde la atención clínica, sino también en la gestión administrativa, la coordinación interdisciplinaria y la promoción de la salud.

Que desde la enfermería el enfoque se centra en el cuidado integral del paciente, abarcando la administración de fármacos, el apoyo emocional, la educación sanitaria y la coordinación de la atención. Su enfoque en la experiencia del paciente y la gestión del cuidado permite una participación en el seguimiento y gestión de reclamos en salud para identificar las barreras y aportar en el análisis para la superación de estas. Así mismo, los profesionales en bacteriología aportan su experiencia en el análisis y gestión de casos con diagnóstico de enfermedades mediante pruebas de laboratorio y en la vigilancia epidemiológica y, por su parte, los odontólogos ofrecen conocimientos especializados en la atención y gestión de situaciones relacionadas a dichas disciplinas, fortaleciendo la respuesta integral frente a los reclamos en salud.

<sup>1</sup> **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

**Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

**Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte". Numeral 3.3 PETICIONES, capítulo II. INSTRUCCIONES, CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 del 22 de junio de 2023.

	<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>CÓDIGO</b>	BSFT25
	<b>AUTORIZACIÓN SUPERINTENDENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>NACIONAL DE SALUD PARA</b>	<b>FECHA</b>	28/12/2022
	<b>CONTRATACIÓN POR OBJETO IGUAL</b>		

Que en conjunto, estas disciplinas, sumados al equipo existente conformarán un equipo de soporte integral para promover la atención centrada en el paciente, basada en la evidencia, la prevención y la eficiencia operativa, contribuyendo a la superación de barreras en salud que se registran en cada reclamo en salud entropuesto por un usuario del SGSSS, en busca del fortalecimiento del sistema de salud desde múltiples dimensiones, para el cumplimiento del propósito superior del proyecto de inversión orientado a de mejorar la atención a los usuarios del SGSSS.

Que teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de apoyar el cumplimiento de sus funciones, la **Delegatura para la Protección al Usuario** debe suscribir **diez (10)** contratos de prestación de servicios con profesionales del área de salud tales como: Enfermería o Bacteriología u Odontología, en la Superintendencia Nacional de Salud, con el mismo objeto así:

<b>OBJETO</b>	<b>Cantidad</b>
Prestación de servicios profesionales para apoyar en el seguimiento y gestión de los reclamos en salud clasificados bajo riesgo vital y priorizado, en cumplimiento de la misión de inspección, vigilancia y protección de los derechos en salud a cargo de la delegatura de Protección al Usuario.	Diez (10)

Que por lo anteriormente expuesto autorizo la contratación de los diez (10) profesionales en salud de acuerdo con el objeto y cantidad relacionada en el cuadro anterior, quienes con su trabajo apoyarán el cumplimiento de las áreas misionales y administrativas de la Entidad.

**BERNARDO ARMANDO CAMACHO RODRÍGUEZ**  
**SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD**

Proyectó: Carolina Hernández Thiriat - Profesional Especializado - Delegada para la Protección al Usuario

Revisó: María Camila Navarro Guarnizo - Superintendente Delegada para la Protección al Usuario (E)

Aprobó: Rainer Narval Naranjo Charrasquiel - Secretario General

NARANJO CHARRASQUEL NARANJO CHARRASQUEL  
 RAINER NARVAL RAINER NARVAL

