



**INFORME DE CIERRE DE SEMESTRE 2025-1**  
**CONSULTORIO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**  
**MEDELLÍN, COLOMBIA**  
**2025-1**

## INFORME GENERAL DEL CONSULTORIO DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL

El Consultorio de Seguridad Social Integral (CSSI) es un programa interfacultades de la Universidad de Antioquia, que desde el año 2003 acompaña a la población en la superación de barreras de acceso a los servicios y beneficios del Sistema General de Seguridad Social Integral (SGSSI) en sus tres subsistemas: salud, riesgos laborales y pensiones. El CSSI desarrolla su misión a través de dos líneas de trabajo que están articuladas a los ejes misionales de la Universidad:

**1. Extensión:** a través de la **asesoría individual**, en la cual un grupo interdisciplinario de profesionales y estudiantes practicantes asesora de forma individual a los ciudadanos que consultan espontáneamente o son remitidos. Adicionalmente, de la **educación y comunicación**, en la cual se fortalecen los conocimientos de las comunidades sobre derechos y deberes en salud y seguridad social.

**2. Docencia:** al ofrecer un espacio de aprendizaje práctico para estudiantes de programas de medicina y, especialmente, para aquellos que realizan su práctica en el Consultorio Jurídico II de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

El presente informe resume las actividades realizadas en el CSSI en el periodo 2025-1 desde el **21 de enero hasta el 12 de junio del 2025**.

### 1. PROCESO DE ATENCIÓN

En el proceso de atención a usuarios las consultas se realizaron los días martes a jueves de 2:00 pm hasta las 5:00 pm. Se ofreció atención desde el 21 de enero al 12 de junio, periodo en el cual se realizaron **148 atenciones a 137 usuarios diferentes**. A continuación, se describen las características de los usuarios, los casos y los procedimientos.

### DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

#### Distribución por sexo

El 51,1% de los usuarios atendidos fueron mujeres, mientras que el 48,9% fueron hombres. Esta distribución muestra una ligera mayor participación femenina en las atenciones, aunque la diferencia entre ambos sexos es mínima (71 atenciones para mujeres y 66 para hombres).

#### Distribución según estado civil

El desglose del estado civil de los usuarios atendidos muestra una distribución diversa. La mayoría de los usuarios atendidos son solteros/as, con un total de 66 personas, lo que representa el 48,18% del total. En la tabla 1 se describe la distribución de los usuarios.

**Tabla 1. Distribución de los usuarios atendidos en el CSSI en el 2025-1 según estado civil.**

Estado civil	Cantidad	Porcentaje
Soltero	66	48,18%
Casado	35	25,55%
Compañero permanente	21	15,33%
Divorciado	6	4,38%
Viudo	9	6,57%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

### **Distribución por estrato socioeconómico**

El análisis de la distribución por estrato socioeconómico revela que la mayor parte de la población pertenecía a los estratos 1, 2 y 3, que en conjunto representan el 88,33% del total. En la tabla 2 se ilustra la distribución de los usuarios según estrato. Estos datos evidencian que la población se concentra principalmente en los niveles socioeconómicos bajos y medio-bajos, mientras que los niveles más altos son marginales dentro de la muestra analizada.

**Tabla 2. Distribución de los usuarios atendidos en el CSSI en el 2025-1 según estrato socioeconómico**

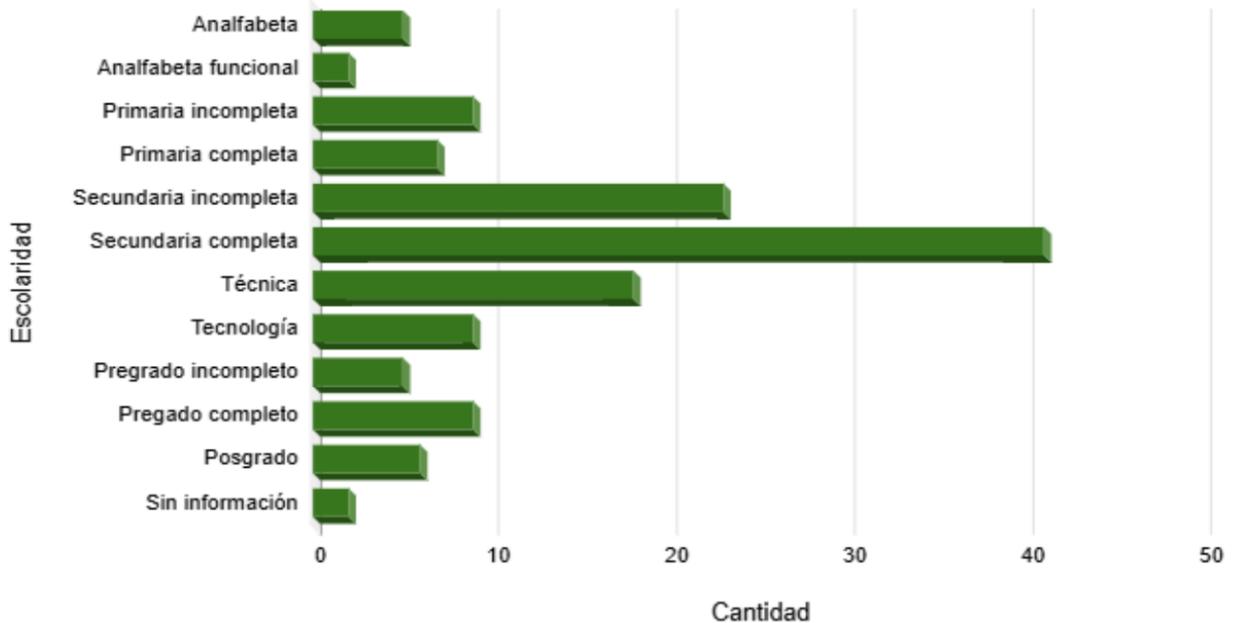
Estrato	Cantidad	Porcentaje
1	26	18,98%
2	56	40,88%
3	39	28,47%
4	9	6,57%
5	5	3,65%
6	1	0,73
No sabe	1	0,73
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

### **Distribución según escolaridad**

El análisis del nivel de escolaridad de esta población muestra que la educación básica primaria representa el 11,77% del total. Con 6,62% para primaria incompleta (9) y un 5,15% con primaria completa (7). La educación básica secundaria es la población más representativa con

un total de 47,06% que se distribuye en 16,91% (23) con secundaria incompleta y **30,15% (41) con secundaria completa**. Con respecto a la educación superior, el 13,24% (18) de la población cuenta con una técnica, el 6,62% (9) posee una tecnología, el 3,68% (5) tienen un pregrado incompleto, el 6,62% (9) culminó un pregrado y el 4,41% (6) realizó un posgrado. En esta población no se logró obtener información de dos usuarios y el 5,15% (7) de ellos eran analfabetas. En la gráfica 1 se resume el comportamiento de esta variable.

### Nivel de Escolaridad



**Gráfica número 1. Distribución de los usuarios atendidos en el CSSI en el 2025-1 según nivel de escolaridad.**

### Distribución según situación laboral y tipo de oficio

El análisis de la situación laboral y tipo de oficio de los usuarios atendidos revela una diversidad significativa en sus ocupaciones. **Un 34.31% (47) son empleados dependientes**, desempeñándose en una variedad de roles como docentes, mineros, auxiliar en veterinaria, manipulación de alimentos, mensajeros, secretarios, soldador, entre otros.

Un grupo del 16,06% (22) se encontraban desempleados en el momento de la consulta, sin embargo, manifestaron tener oficios como arquitecto, ingeniero químico, estilista, oficios varios, auxiliar en panadería, entre otros. Un 5,11% (7) son estudiantes y algunos de ellos se desempeñan como conductores. Un 13,87% (19) son amas de casa. Los trabajadores independientes representan el 10,95% (15) del total, con roles como comerciantes, vendedores, diseñador gráfico, eléctricos y manicuristas. Los pensionados representan un 7,3% (10). El 1,46% (2) son empleadores. El 1,46% (2) son personas con alguna discapacidad. En un 9.49% (13) de los usuarios se diligenció como no aplica.

### Distribución según departamento y municipio de procedencia

El análisis muestra una concentración significativa de usuarios **provenientes del departamento de Antioquia, que representan el 98.5% del total.** Dentro de Antioquia, **Medellín es el municipio con mayor número de consultas, representando el 69,05%** del total, seguido de Bello con 7 usuarios (5,56%) al igual que Itagüí.

Caldas, El Peñol, Envigado, Rionegro y San Antonio Prado tienen cada uno, dos usuarios. De otros municipios como Amagá, Guarne, Ituango, Jericó, La Estrella y San Francisco aportan menos presencia con 1 usuario por municipio. Por fuera de Antioquia se registraron 2 consultas desde Bogotá y Barranquilla. En la tabla 3 se ilustra esta distribución por departamento y en la 4 por municipio.

**Tabla 3. Distribución de la procedencia de usuarios en el CSSI en el 2025-1 según departamento.**

Departamento	Cantidad	Porcentaje
Antioquia	135	98,54%
Cundinamarca	1	0,73%
Atlántico	1	0,73%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

**Tabla 4. Distribución de los usuarios atendidos en el CSSI en el 2025-1 según municipio de Antioquia procedencia de los usuarios.**

Municipio	Cantidad	Porcentaje
Amagá	1	0,74%
Bello	11	8,03%
Copacabana	5	3,65%
El peñol	2	1,48%
Caldas	3	2,19%
Envigado	2	1,48%
Granizal	4	2,92%
Guarne	1	0,74%
Itagüí	7	5,11%
Ituango	1	0,74%
Jericó	1	0,74%
La estrella	1	0,74%

Medellín	87	63,5%
Rionegro	2	1,48%
Sabaneta	3	2,19%
San Antonio de prado	2	1,48%
San francisco	1	0,74%
No aplica	1	0,74%
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

### **Distribución según pertenencia a población especial**

El análisis de los datos relacionados con la pertenencia a una población especial revela una variedad significativa de perfiles y condiciones. 86 usuarios fueron clasificados como no pertenece a población especial o no aplica, lo que representa el 62.77% del total. **El 37.23% (51) del total de usuarios fueron clasificados como población especial**, los cuales se distribuyeron como se enseña en la tabla 5.

**Tabla 5. Distribución de las poblaciones especiales de los usuarios atendidos en el CSSI en el 2025-1**

<b>Tipo de población especial</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Adulto mayor	15	29,41%
Adulto mayor y habitante de calle	1	1,96%
Afrocolombiano	1	1,96%
Desplazado	6	11,76%
Desplazado y afrocolombiano	1	1,96%
Desplazado con discapacidad	1	1,96%
Migrantes y refugiados	2	3,92%
Mujer cabeza de familia	2	3,92%
Persona con discapacidad	13	25,49%
Víctima del conflicto armado	5	9,80%
Víctima del conflicto armado, afrocolombiano y desplazado	1	1,96%
Víctima del conflicto armado y desplazado	2	3,92%
Víctima del conflicto armado y mujer cabeza de familia	1	1,96%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

**En resumen**, según las características sociodemográficas, los usuarios del CSSI se distribuyen de forma homogénea según el sexo, en su mayoría de estratos 1, 2 y 3, con bachillerato completo, que pertenecían población especial el 37 % y empleados dependientes, que provienen de Antioquia y especialmente de Medellín.

## 2. EN RELACIÓN CON LOS CASOS

### Distribución según subsistemas: salud, riesgos y pensiones.

La distribución de usuarios según los subsistemas por los cuales consultaron indica que la mayoría están relacionados con **Salud con un 40,15% (55 usuarios)**, seguidos por **Pensiones con 39,42% (54 usuarios)** y **Riesgos laborales con 17,52% (24 usuarios)**. Algunos usuarios están registrados en varios subsistemas, como salud y riesgos laborales, representando el 2,19% (3 usuarios). Hubo un (0,73%) usuario que no se clasificó en ningún subsistema, se le había retirado un subsidio de la alcaldía y necesitaba continuar con él.

### Distribución según motivos de consulta

Los motivos de consulta recibidos en el consultorio jurídico se centran en:

- En el subsistema de **salud** la mayoría de las consultas están relacionadas con **acceso a atención de especialistas y procedimientos quirúrgicos y no quirúrgicos**.
- En el subsistema de **pensión** con información sobre el proceso de **acceso a la pensión y revisión de historia laboral**.
- En **Riesgos laborales** con la **calificación y recalificación** de la pérdida de capacidad laboral (PCL) para resolver problemas mediante apelaciones para **cambio en la fecha de estructuración de la enfermedad y acceso a prestaciones económicas**.

### Distribución según barreras para acceder a los servicios

Según los datos recopilados, aproximadamente el **37,23% (51) de los usuarios enfrentan barreras de acceso**, mientras que un 62,77% (86) indican no tener estas dificultades específicas. En tabla 6 se describen las principales barreras de acceso que enfrentan los usuarios son:

**Tabla 6. Distribución de las barreras de acceso manifestadas por los usuarios atendidos en el CSSI en el 2025-1**

Barreras de acceso	No. usuarios	%
Administrativas (trámites)	26	50,98%
Físicas (limitaciones por discapacidad motriz del usuario)	4	2,99%
Varios tipos: económicas, sociales, físicas	12	8,76%
Educativas	9	6,57%

### 3. EN RELACIÓN CON LOS PROCEDIMIENTOS

#### Distribución según el tipo de asesoría que requiere el caso

Durante el periodo de atención, se registraron un total de 137 personas atendidas, de las cuales se identificaron **86 casos simples** y **51 casos complejos** a los que se realizó algún tipo de procedimientos, de estos 49 requirieron seguimiento. Se lograron cerrar 58 casos en total, de los cuales 4 son casos complejos.

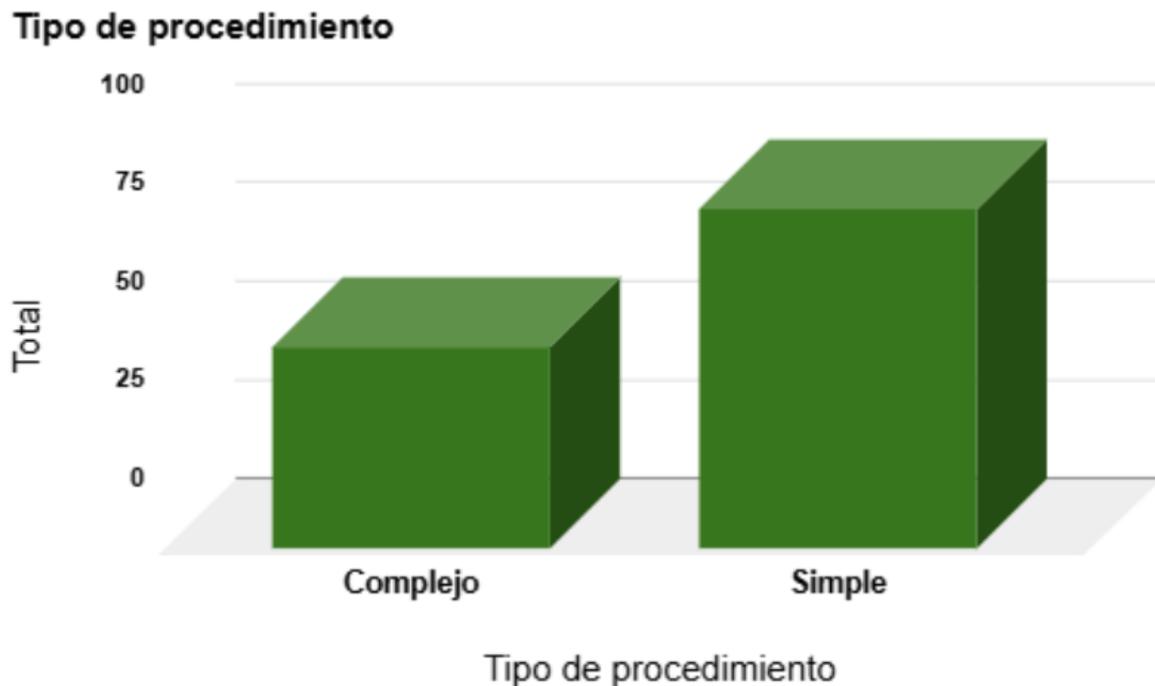
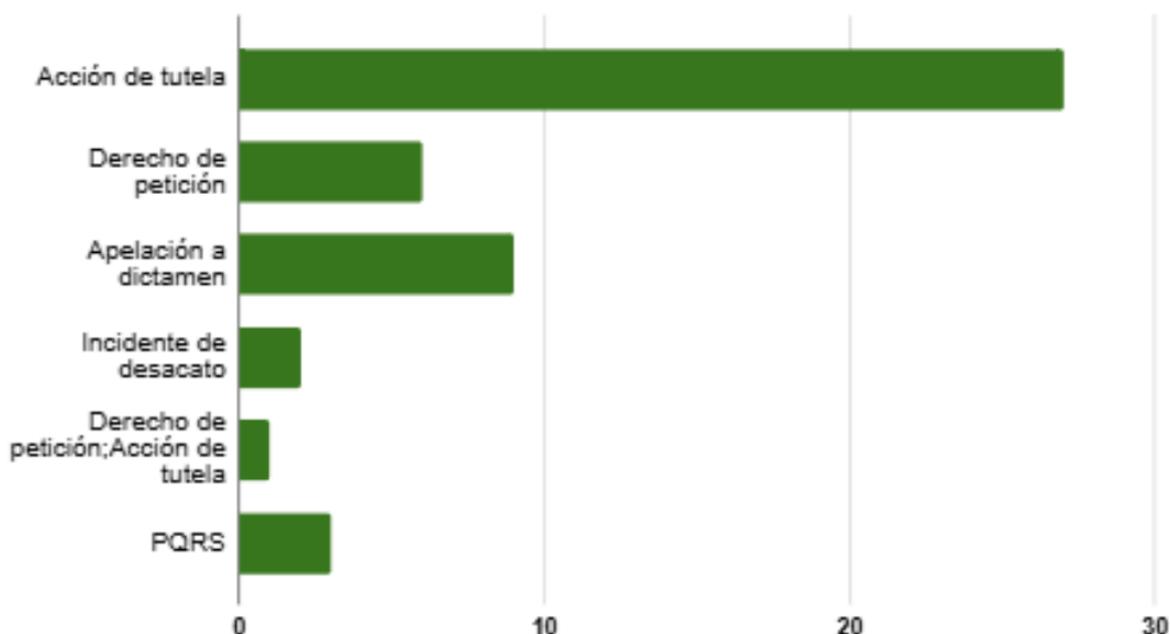


Gráfico 2. Distribución de los casos según el tipo de procedimiento a los usuarios del CSSI 2025-1.

#### Distribución según procedimientos requeridos por los usuarios

En los casos clasificados como complejos **las acciones de tutela representan una mayoría con un total de 27 que representan el 52,94%**. La apelación al dictamen representa el 17,54% con 9 casos. El derecho de petición ocupó el tercer lugar con 6 casos representando un 11,76%. Tres usuarios requirieron una PQRS representando el 5,88%. Dos usuarios requirieron un incidente de desacato siendo el 3,92% de la muestra. Hubo un (1,96%) usuario que requirió un derecho de petición y una acción de tutela al mismo tiempo. Tres (5,88%) casos requirieron de algún procedimiento con la calificación laboral. Ver gráfico 3.

### Tipo de procedimiento a realizar



**Gráfico 3. Distribución de los casos complejos según el tipo de procedimiento a realizar de los usuarios del CSSI 2025-1.**

#### **Seguimiento a los casos requeridos por los usuarios**

El proceso de seguimiento presenta dificultades debido a que los estudiantes a cargo a veces no lo llevan a cabo o, cuando lo hacen, no lo registran adecuadamente. Esto genera una escasez de registros actualizados, incluyendo notas de evolución y fechas de actualización, lo cual dificulta el seguimiento y comprensión de lo que ha sucedido con muchos casos específicos. Se han establecido estrategias correctivas.

#### **PARTICIPACIÓN DEL CSSI EN JORNADAS DE SALUD**

El CSSI participó en una jornada de salud realizada por el Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública en la Vereda Granizal, municipio de Bello, sector de Manantiales realizada en la Casa de los Derechos de la Defensoría del Pueblo el 5 de abril de 2025.

#### **EN RELACIÓN CON EL MÓDULO DE EDUCACIÓN**

Cada semestre se realiza un curso de educación en derechos y deberes en seguridad social. En 2025-1 se realizó con la Pastoral de Belén Comuna 16, contando con la participación de 10 personas. En esta oportunidad no se realizó programa radial. Ver tablas 7 y gráfica 8.

**Tabla 7. Fechas, nombres y profesional/estudiante encargado de los talleres del curso de educación en salud del CSSI 2025-1.**

Fecha	No.	Nombre del taller
12 de febrero	1	SALUD, DERECHO A LA SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
19 de febrero	2	SISBEN Y AFILIACIÓN
26 de febrero	3	SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES
05 de marzo	4	SISTEMA GENERAL DE PENSIONES
12 de marzo	5	RUTAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
19 de marzo	6	HERRAMIENTAS PARA LA DEFENSA DEL DERECHO A LA SALUD
26 de marzo	7	PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD Y CIERRE DEL CURSO

**Gráfico 3. Registro fotográfico del curso de seguridad social del CSSI 2025-1.**



## **DOCENCIA**

Los estudiantes practicantes de Derecho que realizaron prácticas en el 2025-1 se relacionan en la siguiente tabla.

**Tabla 9. Distribución de los estudiantes de derecho según el día de la semana en que asisten al CSSI 2025-1.**

ESTUDIANTE	DÍA QUE ASISTE
Valentina Úsuga Lopez	Miércoles

Melany Villa Palmett	
Elizabet Álvarez Restrepo	Jueves
Cesar David Martinez Mejía	

### **Asistencia de estudiantes de otros programas**

Hubo asistencia a las consultas en el transcurso del semestre de 2 estudiantes del flexible Consultorio de seguridad social integral.

### **EVALUACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS**

Para recoger las apreciaciones de los usuarios se llamó a 48 personas que tuvieron una o más citas durante el primer semestre de 2025. La selección de los usuarios se hizo utilizando la función aleatoria de Excel. La información se presenta según las preguntas realizadas a los usuarios. Es importante resaltar que la mayoría de los usuarios contactados no sabe cuántas veces asistieron al consultorio durante el semestre y confunden el seguimiento del caso con la asistencia a la consulta. Además, algunos de los usuarios que fueron remitidos desde o hacia el Consultorio Jurídico confunden estos dos espacios.

### **Modalidad fueron atendidos los usuarios contactados**

De 48 usuarios contactados, 34 tuvieron la consulta presencial y 14 tuvieron consulta telefónica o por videollamada.

### **Cómo se informaron de los servicios ofrecidos por el consultorio**

Los usuarios contactados fueron referidos por voz a voz, recomendaciones de conocidos o por pertenecer a la misma Universidad de Antioquia y 6 usuarios fueron remitidos desde el Consultorio Jurídico de la Universidad de Antioquia.

### **Cómo consiguieron la cita en el consultorio**

De las personas contactadas, 32 solicitaron la cita a través de llamada telefónica, 4 por medio de un amigo y 10 de manera presencial.

### **¿Fue fácil o difícil conseguir la cita en el consultorio?**

Todas las personas contactadas informaron que fue fácil y rápido solicitar la cita en el consultorio. Una persona manifestó una dificultad moderada para conseguir la cita porque confunde la atención del Consultorio Jurídico con el CSSI.

### **¿Fue fácil llegar al consultorio? ¿fueron claras las indicaciones para llegar al consultorio?**

Los usuarios que asistieron presencialmente piensan que fue fácil llegar hasta el consultorio ya que las indicaciones para llegar fueron claras a excepción de una persona que tuvo que pedir ayuda para orientarse.

### **¿La atención fue puntual?**

Cuatro usuarios manifestaron que la atención no fue puntual. El resto de los usuarios fueron atendidos de manera puntual o con retrasos leves.

### **¿Cómo fue la atención de la secretaria?**

Según los usuarios consultados, la atención recibida por parte de la secretaria fue muy buena. Los comentarios adicionales resaltaron que la secretaria fue muy amable, brindó la información necesaria y asignó la cita de manera rápida. Un usuario manifestó que es difícil llamar por teléfono porque no contestan.

### **¿Cómo fue la atención de los profesionales del consultorio?**

Los usuarios evaluaron la atención recibida por parte de los profesionales del consultorio como muy buena y manifestaron su gratitud por el apoyo brindado. Sólo dos usuarios calificaron la atención por parte de los profesionales como regular, uno de ellos dijo que debido a que la doctora no lo pudo atender ese día no pudo obtener la apelación que necesitaba y obtuvo muy poco de indemnización.

### **¿Cómo fue la atención por los estudiantes practicantes del consultorio?**

La atención recibida por parte de los estudiantes practicantes del consultorio fue calificada de manera similar a la de los profesionales, considerándose muy buena o buena en la mayoría de los casos. Sin embargo, un usuario dijo que el estudiante que estaba a cargo de su caso nunca llamó a informarle de su proceso.

### **Sugerencias para el CSSI por parte del usuario**

La mayoría de los usuarios no tienen sugerencias ya que consideran que todo está muy bien. Sin embargo, algunos usuarios sugieren la reparación del ascensor para facilitar el acceso al consultorio, mantener más informado a los usuarios acerca de sus procesos, tardar menos con la entrega de documentos y estar más pendientes del teléfono.

Realizan informe:

Yerson Sánchez Sierra, auxiliar administrativo del CSSI

Yuly Andrea Marín Ospina, coordinadora CSSI