



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

FECHA: 16-03-2026 HORA INICIO: 11:00 am HORA DE TERMINACIÓN: 12:00 PM,

LUGAR: Defensoría del Pueblo.

DEPENDENCIA RESPONSABLE: Delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social

OBJETO DE LA REUNIÓN:

Reunión de seguimiento y valoración de continuidad de la mesa por la vida con los representantes de las Asociaciones de usuarios y Pacientes de Alto Costo

ASISTENTES:

- **Asociaciones de usuario**
 - Pacientes alto costo - Nestor Alvarez
 - Bienestar centenario
 - Pacientes VIH y Barrios Unidos
 - Asociación de IPS Toberin
 - Asociación de la Clínica Nueva el Lago
- **Defensoría del Pueblo:**
 - Defensora delegada para el derecho a la salud
 - Funcionaria y Contratistas de la Defensoría del pueblo de la Delegada del Derecho a la salud.

Nombre	Entidad/dependencia	Cargo	Teléfono/celular	Correo electrónico	Firma
Se anexa listado de asistencia					



DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

La Dra. Claudia Vaca abre el espacio y manifiesta la necesidad de escuchar las decisiones de los representantes de las Asociaciones de usuarios sobre el sentido de la Mesa por la Vida con Nueva EPS.

Posteriormente, informa que la reunión con la Defensoría se abordará en el marco de REDESCA, con la participación de pacientes de la Mesa por la Vida (alto costo y otras asociaciones de usuarios) y otros actores.

Asimismo, señala que el **7 de abril de 2026, Día Mundial de la Salud**, se realizará la conmemoración central de la Defensoría del Pueblo, con el propósito de hacer un llamado a la defensa del derecho humano a la salud. Durante todo el mes de abril se desarrollará una



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

campana para que la ciudadanía se manifieste, y en la conmemoración se contará con un espacio simbólico, afectivo y representativo del derecho a la salud, al cual se invitará a los representantes de los usuarios.

Inicio de intervenciones:

Néstor Álvarez

Agradece el espacio y resalta cómo se inició este escenario de diálogo a partir del plantón realizado en octubre de 2025, como resultado de la violación sistemática del derecho a la salud por parte de Nueva EPS. Esta situación ha afectado especialmente a poblaciones con doble protección constitucional, como adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, así como comunidades indígenas, afrodescendientes y raizales.

Además de la violación al derecho a la salud, las asociaciones de usuarios y los pacientes de alto costo consideran que hay vulneración en Derechos Humanos, en el Derecho a la vida y en el Derecho de la dignidad humana entre otros por parte de Nueva EPS.

Balance de la mesa:

- No se evidencian avances; por el contrario, la evaluación es negativa y regresiva.
- Incumplimiento en la entrega de medicamentos, incluso para cohortes priorizadas.
- No se ha dado solución al caso de Ético Serrano.
- Colsubsidio no ha entrado a resolver todos los puntos planteados, incluido la entrega de pañales, alimento nutricional y medicamentos controlados.
- La atención de pacientes con cáncer salió de Medery.
- La Fundación Shaio cerró la atención a pacientes trasplantados.
- Nueva EPS reporta que ha realizado el pago de facturas.
- A Cafam se le ha pagado lo facturado; sin embargo, no se tiene claridad sobre otros compromisos pendientes.
- Las asociaciones de usuarios y pacientes de alto costo consideran que la fuente de los datos presentados para la entrega de medicamentos no es la más idónea y solicitan que los indicadores al respecto se basen en información confiable y verificable directamente de Nueva EPS y no de los gestores farmacéuticos tomando como base la cantidad de ítems de medicamentos o la trazabilidad a los medicamentos relacionados en los Mipres.

Intervención de Claudia Vaca:

Señala que los aspectos relacionados con el cumplimiento de la meta total de atenciones y la garantía del derecho a la salud deben evaluarse en términos de **cumplimiento sostenido**.

Indica que el alcance y acompañamiento de la Defensoría del Pueblo se dejará explícito, lo relacionado a la garantía de derecho y el tema de pagos, serán remitidos a la **Contraloría**, por ser la entidad competente en esa materia.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

Asimismo, se revisará el cumplimiento o incumplimiento de las metas establecidas. Finalmente, se propone mantener un **canal abierto entre Nueva EPS con la Defensoría** para la atención de casos particulares.

Néstor Álvarez

Se plantea la necesidad de que las reuniones se sigan realizando, **con o sin la participación de todos los actores**, con el fin de garantizar la continuidad y el cumplimiento de los compromisos de la mesa con Nueva EPS.

Los representantes de pacientes manifestaron una preocupación reiterada frente a la manera en que se interpretan las cifras reportadas por la Nueva EPS sobre el estado de sus pagos a las instituciones prestadoras de servicios de salud. Señalaron que, si bien en algunos casos las verificaciones realizadas muestran que efectivamente se han efectuado pagos y que Nueva EPS reportan estar al día con la facturación presentada, esta situación no necesariamente refleja la realidad del acceso a los servicios que experimentan los usuarios. En ese sentido, indicaron que el hecho de que la Nueva EPS pague las facturas radicadas no implica que las necesidades de atención en salud de la población se encuentren plenamente cubiertas lo que se evidencia en los puntos de dispensación de medicamentos los cuales no son entregados y en la red de salud donde el tiempo de oportunidad en la atención (cuando la hay) es muy demorada.

En particular, advirtieron que la preocupación de fondo radica en la posible reducción de los montos que actualmente se están pagando a las instituciones prestadoras en comparación con los recursos que se giraban en años anteriores a las mismas entidades. Según señalaron, si bien la Nueva EPS pueden estar cumpliendo con el pago de la facturación presentada, esto no necesariamente significa que el volumen de recursos sea suficiente para responder a la demanda real de servicios de salud. En su criterio, existe una aparente contradicción entre la disminución de los montos pagados y la expectativa de mantener el mismo nivel de cobertura y atención para la población, lo que podría estar generando brechas entre las necesidades efectivas de los usuarios y los servicios que finalmente logran ser financiados y prestados.

Intervención Dra. Claudia Vaca.

La Defensoría del Pueblo, elaboró en 2025 el informe defensorial sobre acceso a medicamentos, en el cual se evidencian vulneraciones al derecho a la salud. Se informa que la segunda versión de este informe se presentará en abril, en el marco de la Feria del Libro, acompañada de llamados y audiencias defensoriales.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

Asimismo, se menciona el informe de tutelas de 2024, el cual ya se encuentra completo y constituye un llamado fuerte al cumplimiento y garantía del derecho a la salud.

Frente al punto de las mesas por la Vida, se plantea la necesidad de evitar el desgaste semanal de la mesa y, en cambio, ajustar la dinámica de trabajo de las mesas:

1. Seguimiento a las actas y compromisos:

Realizar un seguimiento sistemático a las actas y a los compromisos adquiridos. Se propone que las asociaciones de usuarios y pacientes de alto costo participen validen y soliciten el cumplimiento puntual y verificar los avances.

2. Activación de mecanismos sociales de movilización:

Se señaló que, ante las dificultades evidenciadas en el desarrollo de la mesa adelantada con la Nueva EPS, Mesa por la Vida y los limitados avances frente al cumplimiento efectivo de los compromisos planteados, resulta pertinente que las organizaciones de usuarios consideren también otros escenarios de acción colectiva que permitan dar mayor visibilidad a las problemáticas que se vienen exponiendo.

Finalmente, reiteró que el ejercicio de estas formas de movilización social constituye una expresión legítima de la ciudadanía para visibilizar sus necesidades y promover la búsqueda de soluciones frente a las problemáticas identificadas.

Conclusión:

Los representantes de las asociaciones de usuarios y pacientes de alto costo concluyen con que se realice una Mesa mensual en la Defensoría del Pueblo (con la presencia de la vicedefensora), con la asistencia de la Procuraduría, Contraloría, el interventor de Nueva EPS y la Superintendente Ad hoc; donde se aborden inicialmente los siguientes dos temas y posteriormente los demás compromisos de la Matriz de compromisos construida conjuntamente por los participantes de la mesa.

- Entrega de medicamento con porcentaje de efectividad del 80% y énfasis en las patologías prioritizadas.
- Compromiso de agilizar los trámites administrativos contractuales que impida el cierre de redes hospitalarias.

Citación desde la Defensoría del Pueblo.

Se señala que de la presente reunión se emitirá una comunicación a través de un trino, donde se presente un balance del espacio. En dicho comunicado se reconocen los esfuerzos realizados; sin embargo, los pacientes manifiestan sus preocupaciones y señalan que aún persisten dificultades en la garantía del derecho a la salud.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

Por último, dado el cierre de servicios el viernes 13 de marzo, en la clínica la Shaio, se programa visita de la Defensoría del Pueblo.

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	<p>Citar a Mesa mensual en la Defensoría del Pueblo (vice defensora), con la asistencia de la procuraduría, contraloría, el interventor de Nueva EPS y la Superintendente Adhoc; donde se aborden inicialmente los siguientes dos temas y posteriormente los demás compromisos de la Matriz de compromisos construida conjuntamente por los participantes de la mesa.</p> <ul style="list-style-type: none">- Entrega de medicamento con porcentaje de efectividad del 80% y énfasis en las patologías priorizadas.- Compromiso de agilizar los trámites administrativos contractuales que impida el cierre de redes hospitalarias.	Defensoría del Pueblo	Pendiente definir
2	Se emitirá una comunicación a través de un trino, donde se presente un balance del espacio.	Defensoría del Pueblo	18 de marzo de 2026
3	Visita a la Shaio por suspensión de servicios de Nueva EPS (trasplantados)	Defensoría del Pueblo	17 de marzo de 2026

NOTA: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunión.

Soporte de asistencia:



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

OFICINA Y/O REGIONAL		DELEGADA PARA EL DERECHO A LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL		LISTADO DE ASISTENCIA		FECHA: 16-Marzo-2024		HORA: 11:00 AM		LUGAR: Sala de reuniones	
NOMBRES	APELLIDOS	N. IDENTIFICACION	EMAIL	CARGO	DEPARTAMENTO	EXTENSION	FINA				
Yide Targeth	Requivaldo	52857801	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Diana Zaveria	Romero	52857813	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Julia Rendon	Delaiva	93419748	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Hermes Perea	Perez	79448303	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Claudia Patricia	Vaca	51904854	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Kajal Rodriguez	Vaca	79722490	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Resenia H Ferrera	Perterra	411652616	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Yos F. Adelfant	Madros	52081202	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				
Yos F.	Madros	19482916	hondanide@defpueblo.gov.co	Salud	BOGOTÁ	31023110	31023110				

Elaborada por:
Fecha Próxima Reunión:

Equipo de trabajo