



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

FECHA: 26-03-2026

HORA INICIO: 9:00 AM

HORA DE TERMINACIÓN: 11:30 AM

LUGAR: VIRTUAL

DEPENDENCIA RESPONSABLE: DELEGADA PARA LA SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL

OBJETO DE LA REUNIÓN: SITUACION DE ATENCION Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS NUEVA EPS EN LA PROVINCIA DE PAMPLONA - NORTE DE SANTANDER

ASISTENTES:

Nombre	Entidad/dependencia	Cargo	Teléfono/celular	Correo electrónico	Firma:
Ser anexa listado de asistencia virtual					

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Con el ánimo de revisar la actual situación de atención de la NUEVA EPS en la provincia de Pamplona (Norte de Santander) y ha solicitud de las autoridades de salud municipal, la Defensoría del Pueblo lidero la reunión virtual en la cual participaron lo entes de salud de Pamplona, las directivas de la NUEVA EPS departamental, directivos de los dispensarios de medicamentos y veedurías locales en salud.

Como primera medida Diana Zamira Romero, del equipo de la Delegada para el Derecho a al Salud presentó un marco general de la estrategia DIPSa elaborada por la Defensoría del Pueblo con el ánimo de dar respuesta inmediata a los graves problemas que presenta el sector de la salud en el país. Enfatizó en que la falta de entrega de medicamentos sigue siendo el mayor inconveniente para los usuarios de la salud en la región, y se mostraron las cifras.

Por su parte La doctora Marta Maldonado, secretaria de Salud municipal, presentó que actualmente 1414 PQR se han instaurado contra la NUEVA EPS, y que de ellas 662 siguen abiertas por falta de soporte. Así mismo fue enfática en decir que los principales problemas son: entrega de medicamentos, 550 casos, demoras en citas y autorizaciones, fallas en referencia y contrarreferencia y falta de especialistas y capacidad instalada son los inconvenientes más graves en el trabajo de la NUEVA EPS en Pamplona. Indicó que desde su despacho se han llevado visitas, mesas de trabajo, jornadas con entes de control y asistencia técnica.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

Por su parte el gerente encargado de la NUEVE EPS regional Norte de Santander, Jhon James xxx reiteró la voluntad de la Nueva EPS en mejorar la atención y servicios de la entidad en el Departamento. Del mismo modo recalco que la entidad ha realizado mesas de trabajo para discutir con las autoridades de salud pamplonesas y departamentales la urgente depuración de cartera. Así mismo afirmó el trabajo que se viene realizando sobre facturación, glosas y flujo de recursos. Del mismo modo recalco la urgencia en buscar redes alternativas de atención y servicios. El funcionario reconoció los graves problemas financieros de la entidad, la grave afectación de los servicios en toda la región e indica que se ha avanzado en la resolución de PQRS pero los datos no coinciden los registros de la Secretaría de Salud del municipio.

Por su parte los funcionarios del nivel nacional de la NUEVA EPS Yardel Ahumada y David Platero recalcaron que vienen apoyando las mesas técnicas que se desarrollan al nivel local y la revisión de cartera. Así mismo indicaron su labor continua en la priorización de pagos y validación en la facturación. Se ha fortalecido el trabajo en el ajuste de contratación con gestor farmacéutico y el compromiso incondicional de seguimiento a acuerdos financieros.

De otro lado el gestor farmacéutico, INSERCOOP, en cabeza de Rosa Sánchez y Martin Urbina, recalcaron las jornadas adicionales para el cierre de PQRS y la constante entrega de medicamentos a domicilios y el contacto constante con los usuarios.

Como problemas reconocen el desabastecimiento y logística que se presenta actualmente y la dependencia de flujos de recursos de la EPS. Por el momento su trabajo esta enfocado a la revisión minuciosa de cartera y el ajuste de la nota técnica, entre otros propósitos.

El equipo municipal de atención en salud, las doctoras Bryith Leon, Johana Jaime y Adrian García, enfatizaron que los problemas críticos son las respuestas sin soporte, entrega incompleta de medicamentos, demoras en casos urgentes, autorizaciones sin red efectiva, fallas en transporte y remisiones y servicios no disponibles. Solicitan urgentemente los soportes reales de entrega, mejor articulación en urgencias y cumplimiento de tiempos.

Así mismo la Dra. Daisy Árevalo explico en el marco de la reunión de que las respuestas a los PQRS se envían en dos correos (radicado - soportes) y propuso conciliación de bases de datos. Yulli Morera de riesgo NUEVA EPS, propuso una mesa conjunta para depuración de PQRS y señalo la necesidad de mejorar tiempos y educación al usuario.

Finalmente, la veedora Luz Cecilia denunció los casos críticos sin respuesta de los usuarios de la NUEVA EPS URGENCIAS Y CIRUGIAS, la gran cantidad de medicamentos no entregados y las demoras prolongadas en remisiones.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1.	<p>MESA TÉCNICA DE CONCILIACION DE PQRS Y CASOS CRITICOS</p> <p>Realizar una mesa técnica entre Secretaría de Salud, NUEVA EPS e INSERCOOP para:</p> <ul style="list-style-type: none">- Depurar y conciliar el estado real de PQRS. Abiertas vs cerradas.- Garantizar el envío completo de soportes de cierre (actas firmadas de entrega u otros).- Definir una ruta clara, directa y operativa para la atención de casos urgentes, traslados y gestantes y pacientes de alto riesgo.	Secretaría de Salud municipal, NUEVA EPS e INSERCOOP	10 DE ABRIL DE 2026 HORA: 8:00 AM
2.	<p>INFORME DE NUEVA EPS SOBRE NORMALIZACION DE RED Y FLUJO DE RECURSOS</p> <p>NUEVA EPS presentará en la siguiente sesión:</p> <p>Informe consolidado sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">-Avances depuración de cartera, facturación y glosas.-Estado de flujo de recursos hacia IPS y gestor farmacéutico.- Acciones implementadas para la normalización de la red de servicios (salud y farmacéuticos). <p>Evidencia de cómo estas acciones están impactando:</p> <ul style="list-style-type: none">- La oportunidad en la atención.- La disminución de barreras de acceso.	John James Mora	6 DE MAYO DE 2026 HORA: 9:00 A.M.
3.	<p>PLAN MEJORAMEINTO DE INSERCOOP O GESTOR FARMACEUTICO.</p>	INSERCOOP	6 DE MAYO HORA: 9:00 A.M.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

	<ul style="list-style-type: none">- Un plan de trabajo formal para reducir los tiempos de espera en puntos de dispensación y mejorar la oportunidad de entrega de medicamentos.- Definición de acciones concretas, tiempos de implementación e indicadores de seguimiento.		
4.	SEGUIMIENTO DE CASOS CRÍTICOS REPORTADOS POR LA VEEDURIA <ul style="list-style-type: none">- Consolidar y remitir por parte de la veeduría el listado de casos expuestos en la mesa la Defensoría del Pueblo y la Secretaría de Salud para seguimiento.- NUEVA EPS deberá: Realizar revisión individual de cada caso; definir acciones de solución.- DEFENSORIA DEL PUEBLO y Secretaría de Salud hará seguimiento.	Veeduría, Defensoría del Pueblo, Secretaría de Salud municipal y Nueva EPS	La evaluación de la gestión se realizará el 6 DE MAYO HORA: 9:00 A.M.

Elaborada por: ALEJANDRO ROJAS Equipo de trabajo DELEGADA PARA LA SALUD
Fecha Próxima Reunión: NA
06/05/2026

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

ASISTENTES:

Luis Alejandro Rojas Macias DEFENSORIA DEL PUEBLO
Diana Zamira Romero Criollo DEFENSORIA DEL PUEBLO
Marta Madonado SECRETARIA DE SALUD
Iuz Cecilia, Veedora
LAURY JULIANA ARIAS
ROSA MARGARITA SANCHEZ BAUTISTA



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

Yardel Sebastian Ahumada NUEVA EPS
Jhon James Mora Casadiegos GERENTE NUEVA EPS NORTE DE SANTANDER
Lida Margoth Benavides Hermosa DEFENSORIA DEL PUEBLO
Dallan Lisbeth Gutierrez Osorio
dirsalud
Emilcen Rocha Ariza DEFENSORIA DEL PUEBLO
Diego Andres Pertuz Gonzalez, Nueva EPS
SAC PAMPLONA. Adrián García
MARTIN EMILIO URBINA
Marleny Peña SECRETARIA DE SALUD PAMPLONA
Yully Dayanna Morera Rivera
David Ricardo Platero Perez NUEVA EPS NACIONAL
Daissi Yanete Arevalo Cardenas
Naylem Naczue Rodriguez Benitez
Bertha Sofia Diaz Quevedo