



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

FECHA: 23 de febrero de 2026 HORA INICIO: 2:30 p.m. HORA DE TERMINACIÓN 4:00p.m.
LUGAR: Bogotá, oficina de Nueva EPS, Carrera 85 K # 46 A-66 (San Cayetano)

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

OBJETO DE LA REUNIÓN: Hacer seguimiento a los compromisos de la mesa de trabajo DIPSA y a de Alto Costo

ASISTENTES:

Se anexa listado de asistencia

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

La Dra. Claudia Vaca, en representación de la Defensoría del Pueblo, abrió la sesión señalando que el objetivo del espacio era realizar seguimiento puntual a los compromisos adquiridos en la mesa nacional, organizando la revisión por las 13 regiones priorizadas en DIPSA: Guainía, Guaviare, Tolima, Norte de Santander, San Andrés, Vaupés, Vichada, Arauca, Huila, Boyacá, Chocó, Amazonas y Caldas; además del seguimiento a los compromisos de la mesa de Alto costo que se viene desarrollando con las asociaciones de usuarios. Se precisó que la información general o consolidada debía remitirse por escrito y que el ejercicio se centraría exclusivamente en compromisos y avances territoriales concretos.

Asimismo, la Defensoría enfatizó la importancia de orientar adecuadamente a los pacientes y comunicar con veracidad la situación del servicio, aun cuando ello implique reconocer dificultades.

1. Guainía

Nueva EPS informó que se revisará la situación del gestor farmacéutico en el departamento.

2. Guaviare

Nueva EPS indicó que el departamento aún no ha sido abordado integralmente en el seguimiento reciente.

3. Tolima (Ibagué)

Nueva EPS reportó visitas realizadas, acompañadas por la Defensoría. Se evidenciaron problemas de seguridad que impidieron poner en marcha el plan con el gestor farmacéutico porque implicaría desmontar diariamente la farmacia. Aunque se habilitó la ESE USI en Ibagué, los puntos de dispensación no resultaron adecuados y la Secretaría cerró algunos espacios.

Se advirtió resistencia frente al modelo implementado. La Defensoría subrayó que las acciones no han sido suficientes.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

4. Norte de Santander

Nueva EPS informó que operan múltiples gestores (Audifarma, CAFAM, Disfarma, Forpresalud, Insercoop, Ofimédicas y Sanamedics). Nueva EPS indicó que actualmente existe una mesa de trabajo para revisar problemas administrativos y que se realizará visita territorial jueves y viernes. La defensoría solicitó que las visitas se hagan con el acompañamiento de defensores regionales.

5. San Andrés - zona insular

Nueva EPS señaló que se espera reactivación total del servicio el 1 de abril, por ahora se mantiene en un 70% y que CAFAM es actualmente el único dispensador. La Defensoría consideró lejano el plazo y propuso reunión con representantes de usuarios, hospital y operadores para estructurar una transición ordenada y garantizar pagos.

6. Vichada

El defensor regional explicó la grave situación que tienen con la población indígena que corresponde al 70% de la población del Departamento, comentó que se está negando el servicio porque las personas no aparecen en el censo del Ministerio del Interior. Explicó que se realizó un acercamiento con el Mininterior que respondió que ellos no eran la fuente que se debería considerar para esas decisiones y que eran los censos de las autoridades indígenas las que deberían ser la fuente de información, esto se le comunicó a Nueva EPS, sin embargo; la barrera de acceso se sigue presentado. Se solicita una revisión de la situación.

Se menciona que la misma situación se está presentando en el Amazonas

La Dra. Lida solicita que le sean enviadas las actas de las reuniones donde se hayan presentado estos casos.

7. Arauca

Nueva EPS informó el ingreso de apoyo adicional (J. Guerreros) para fortalecer la gestión territorial.

La Defensoría solicitó comunicar ampliamente la medida.

8. Huila

Nueva EPS manifestó que Discolmets ha mostrado mejoría; sin embargo, persisten dificultades en la red de prestación. Desde la Defensoría del pueblo se mencionó el caso de la tutela que fue negada pero que está haciendo una insistencia porque la gestión de este operador atenta contra la dignidad de los usuarios.

9. Boyacá

Nueva EPS indicó que Discolmets opera en Tunja, Sogamoso y Duitama. Se señaló que cuando Colsubsidio estuvo presente hubo menor número de quejas. Se evaluará la gestión de Discolmets el 17 de marzo para determinar continuidad o eventual reversión. También se revisa la entrega de pañales y apoyo alimentario que dejó de suministrar Colsubsidio.

La Defensoría reiteró la inconformidad de usuarios frente a la actual operación.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

10. Chocó

Se identificó problema contractual: HUMSalud inició prestación sin contrato formalizado, lo que impide trámite de pagos. Nueva EPS señaló que las tarifas superan en más del 40% valores regulados y que existen cotizaciones por fuera de regulación de precios. La Defensoría solicitó presentar alternativa transitoria mientras avanzan negociaciones y propuso visita territorial y verificación conjunta.

11. Caldas

Nueva EPS informó que, pese a contar con CAFAM, Discolmets y Red Farmacéutica. Se mencionó que para el tema de la Acción Popular de Manizales la cobertura es insuficiente: de 25.000 usuarios proyectados, solo se atienden entre 200 y 300 diarios. La meta es alcanzar 700 atenciones por día. La Defensoría señaló que Discolmets no está cumpliendo con suficiencia y que es un gestor farmacéutico que requiere especial seguimiento.

12 y 13 Vaupés y Amazonas: se mencionó que estos municipios hacen parte de los 6 (Vichada, Vaupés, Guanía, Guaviare, San Andrés y Amazonas) que requieren atención diferencial por que su población es indígena y sus condiciones en temas de acceso son muy complejas, los problemas de albergues y otros servicios complementarios son de gran relevancia.

Revisión de compromisos - Mesa de Alto Costo

Una vez finalizada la revisión de las 13 regiones priorizadas en DIPSA, la reunión continuó con el seguimiento a los compromisos de la mesa de alto costo, estructurados en tres ejes: **reembolsos, medicamentos y red de servicios.**

1. Reembolsos

En este eje, Nueva EPS informó que realizó una **revisión exhaustiva del proceso de reembolsos**, con el propósito de identificar fallas estructurales y oportunidades de mejora. Como resultado del análisis, se identificaron principalmente:

- **Fragmentación del proceso**, con intervención desarticulada de diferentes áreas.
- Solicitud de **documentos innecesarios**, entre ellos copia de cédula y otros soportes que no siempre eran pertinentes.
- Falta de estandarización en los criterios de validación.
- Barreras administrativas que impactaban negativamente la experiencia del usuario.

Nueva EPS manifestó que estos hallazgos llevaron a iniciar un proceso de mejora orientado a:

- Simplificar requisitos documentales.
- Articular a las distintas áreas internas involucradas.
- Estandarizar el procedimiento.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

- Reducir tiempos de respuesta.
- Mejorar la experiencia del usuario en el trámite.

La Defensoría del Pueblo resaltó la importancia de que estas mejoras no se queden en ajustes internos, sino que se traduzcan en resultados verificables en tiempos de respuesta y reducción efectiva de quejas.

2. Medicamentos

En el eje de medicamentos, la discusión abordó la situación de los principales gestores farmacéuticos, particularmente **Colsubsidio**, **CAFAM** y **Audifarma**, a partir del comportamiento en distintos territorios.

Nueva EPS señaló que, en algunos departamentos, cuando **Audifarma** estuvo a cargo de la operación, el funcionamiento era percibido como más estable y con menor nivel de quejas, especialmente en términos de organización de la dispensación y continuidad en la entrega. No obstante, se recordó que el año anterior se ejecutó un plan de desmonte con este operador en ciertos territorios.

Frente a **Colsubsidio**, se indicó que en algunos departamentos se registraron menos inconformidades mientras operó, y que su salida generó un incremento en quejas relacionadas con oportunidad y suficiencia. Asimismo, se mencionó la afectación en la entrega de insumos complementarios, como pañales y apoyos nutricionales.

En cuanto a **CAFAM**, se informó la suscripción de un acuerdo de pago con el propósito de estabilizar financieramente la operación y evitar interrupciones en la prestación del servicio.

La Defensoría del Pueblo enfatizó que la evaluación de los operadores debe basarse en resultados verificables: suficiencia en la entrega diaria, oportunidad, cobertura territorial real y reducción de barreras administrativas. Se reiteró que cualquier transición entre gestores farmacéuticos debe planificarse técnicamente para no afectar la continuidad de tratamientos, especialmente en pacientes de alto costo.

Al cierre del punto de medicamentos, se abordó la compleja situación derivada de la salida de **Éticos Serrano**, particularmente en algunos departamentos del norte del país. Nueva EPS manifestó que ha realizado propuestas formales y adelantado negociaciones con varios gestores farmacéuticos para que asuman la población que dejó este operador; sin embargo, dichos acercamientos no han prosperado. Se indicó que, en algunos casos, cuando las negociaciones parecían estar próximas a concretarse y listas para firma, los gestores se retractaron y se retiraron de la mesa, lo que ha dificultado la estabilización de la red y la consolidación de un esquema definitivo de dispensación durante 2026.

Ante este escenario, la Defensoría del Pueblo sugirió convocar una **mesa de trabajo con los defensores regionales de los territorios afectados**, con el fin de revisar de manera



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

detallada la situación en cada departamento y definir alternativas que permitan mitigar los impactos durante el proceso de transición, mientras se logra la vinculación de uno o varios nuevos gestores farmacéuticos que garanticen estabilidad y continuidad en la prestación del servicio.

En relación con la salida de Éticos Serrano, Nueva EPS informó que se están evaluando nuevos gestores farmacéuticos para asumir la operación en los territorios afectados, particularmente en la región norte y Costa Pacífica.

Se mencionó que se adelantan conversaciones o evaluaciones con los siguientes posibles operadores:

- **Pharmasan**
- **Pro H (Cesar)**
- **Audifarma (Atlántico y La Guajira)**

3. Red de Servicios

En el componente de red de servicios se revisó la situación de varias instituciones prestadoras de alta complejidad que atienden pacientes de alto costo.

Se mencionó el caso de **Mederi**, frente al cual se indicó a partir del lunes existe agenda de atención y continuidad en la prestación. Asimismo, que, con relación a la **Fundación Valle del Lili**, se está trabajando la revisión de red alterna con tarifas previamente negociadas.

En relación con la **Clínica El Lago**, se señaló que aún no existe acuerdo de pago formalizado; no obstante, se espera que a finales de la semana se concrete dicho acuerdo con el fin de restablecer plenamente la prestación. Se resaltó que esta institución garantiza servicios de alta complejidad, por lo que su activación es prioritaria.

También se informó que actualmente se encuentran restringidos servicios con **Shaio** y la **Fundación Cardioinfantil**, situación que genera preocupación por el impacto en pacientes cardiovasculares y de alta complejidad.

Adicionalmente, se mencionó el caso de **Bienestar**, donde estaba pendiente la definición de la nota técnica correspondiente.

Casos priorizados

Se abordó la situación de los **casos priorizados** remitidos por las Defensorías Regionales, los cuales habían sido previamente consolidados a partir de reportes territoriales sobre barreras de acceso, interrupciones en tratamientos y dificultades en la dispensación de medicamentos. Se indicó que estos casos serían remitidos formalmente a la Dra. Lida Marcela Pérez, en representación de Nueva EPS, para su respectiva gestión y seguimiento individualizado. Se acordó que la EPS revisaría cada situación priorizada, adoptaría las acciones necesarias para su resolución y reportaría avances en el próximo espacio de



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

seguimiento, con el fin de garantizar respuesta oportuna y trazabilidad a los requerimientos elevados desde las regiones.

Tutelas

Para finalizar la reunión se abordó el tema de tutelas. Nueva EPS informó que se encuentra implementando un nuevo sistema de gestión denominado SITI, orientado a fortalecer el seguimiento interno de las acciones judiciales, mejorar la trazabilidad de los casos y optimizar los tiempos de respuesta y cumplimiento de fallos.

En este contexto se revisó de manera específica la tutela relacionada con Daniela Suárez Baraceta, que involucra a la Defensoría del Pueblo. Cristian David Díaz explicó que el caso está siendo analizado de manera integral, revisando sus antecedentes, el alcance actual de la solicitud y las actuaciones surtidas. Señaló que, una vez concluida esta revisión, se procederá a realizar la correspondiente acción de cumplimiento que resulte procedente, y posteriormente se informará oportunamente a la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento efectivo de lo ordenado y el estado definitivo de la situación.

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Convocar mesa de trabajo con defensores regionales de los seis departamentos con mayor presencia de Nueva EPS: Guainía, Vichada, Guaviare, Vaupés) además de Amazonas y San Andrés, con el fin de revisar las situaciones específicas de acceso a servicios, servicios complementarios y medicamentos.	Nueva EPS con ayuda de la Defensoría del Pueblo	Pendiente definir
2	Enviar actas donde se menciona que Nueva EPS ha negado el acceso a población indígena por no estar relacionada en el censo del Ministerio del Interior	Defensoría del Pueblo	27 de febrero de 2026
3	Convocar mesa de trabajo con defensores regionales de los territorios afectados por la salida de Éticos Serrano, para revisar alternativas de solución y definir mecanismos de mitigación durante la transición hacia uno o varios nuevos gestores farmacéuticos.	Nueva EPS con ayuda de la Defensoría del Pueblo	Pendiente definir
4	Efectuar visitas territoriales en departamentos con mayores dificultades operativas en compañía de la Defensoría del Pueblo	Nueva EPS	Pendiente definir



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

5	Presentar plan de estabilización en los territorios afectados por la salida de Éticos Serrano.	Nueva EPS	Antes de reunión del 2 de marzo con Pacientes de alto costo
6	Ampliar capacidad operativa en Manizales para respuesta de la Acción Popular interpuesta por la Personería de Manizales	Nueva EPS	Pendiente por definir
7	Remitir listado de los gestores farmacéuticos en el territorio nacional con direcciones para que la Defensoría pueda realizar visitas de verificación	Nueva EPS	Antes de reunión de 2 de marzo
8	<p>Nueva EPS remitirá a la Defensoría del Pueblo una comunicación formal, detallada y consolidada que dé cuenta integral de los avances presentados en la sesión.</p> <p>Dicho documento deberá diferenciar claramente dos componentes:</p> <p>1. Avances territoriales (DIPSA)</p> <ul style="list-style-type: none">○ Estado de cumplimiento de compromisos por departamento priorizado.○ Situación actual de la red de prestación en cada territorio.○ Avances en negociaciones con gestores farmacéuticos, incluyendo casos donde no se haya logrado cierre contractual.○ Medidas de contingencia adoptadas frente a la salida de operadores (como Éticos Serrano).○ Acciones implementadas para mejorar suficiencia, oportunidad y continuidad en la dispensación. <p>2. Avances de la Mesa de Alto Costo</p> <ul style="list-style-type: none">○ Mejoras implementadas en el proceso de reembolsos (incluyendo ajustes identificados y estado actual).○ Situación de medicamentos y red de servicios para pacientes de alto costo.○ Estado de pagos y medidas adoptadas para garantizar continuidad de tratamiento.○ Compromisos cumplidos y en curso en el marco de esta mesa técnica.	Nueva EPS	Jueves 26 de febrero



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 2

Vigente desde: 5/10/2015

	<ul style="list-style-type: none">○ Acciones adelantadas para la estabilización de la red. La comunicación deberá permitir identificar con claridad: <ul style="list-style-type: none">• Compromisos cumplidos.• Compromisos en ejecución.• Acciones pendientes		
9	La defensoría entregará casos priorizados a la dra. Lyda Pérez para su seguimiento	Defensoría envía casos Nueva EPS gestiona y da respuesta	23 de febrero
10	Tutela de Daniela Suarez Barazeta. Nueva EPS realiza la acción de cumplimiento e informa a la Defensoría del Pueblo	Nueva EPS	Antes del 2 de marzo

Nota adicional: La delegada para el Derecho a la Salud y Seguridad Social, la Dra. Claudia Vaca, solicita que para la mesa de trabajo de departamentos con mayor presencia de Nueva EPS se incluya Putumayo, que no fue mencionado durante la reunión y no fue priorizado para en esta estrategia, pero que presenta situaciones similares a los otros 6 departamentos nombrados durante la sesión.

Elaborada por: Diana Romero

Fecha Próxima Reunión:

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

