



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

FECHA: 25-02-2026 HORA INICIO: 9:00 am HORA DE TERMINACIÓN: 10:30 AM,

LUGAR: Mesa Virtual vía teams.

DEPENDENCIA RESPONSABLE: delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social / Defensoría regional Ocaña.

OBJETO DE LA REUNIÓN:

Coordinar y concertar acciones interinstitucionales entre la Defensoría del Pueblo y las autoridades de Nueva EPS, orientadas a garantizar el acceso efectivo a los servicios de salud a los afiliados de los municipios que hacen parte de la Regional Ocaña, superando las barreras de acceso administrativas y financieras para que garanticen servicios oportunos y continuos.

Objetivos específicos

- Hacer seguimiento y verificación de los compromisos adquiridos en el PMU y en mesa de trabajo adelantada el 16 de diciembre de 2025.

Hora	Actividad
9:10 a. m. - 9:20 a. m.	Instalación de la mesa de trabajo por Diana Zamira Romero Criollo, en representación de la delegada para el Derecho a la Salud y Protección Social de la Defensoría del Pueblo
9:20 a. m. - 9:25 a. m.	Presentación de los/as asistentes
9:25 a. m. - 9:45 a. m.	Presentación de las vulneraciones identificadas y seguimiento y verificación del cumplimiento de compromisos derivados del PMU, por la Defensoría Regional de Ocaña
9:45 a. m. - 10:00 a. m.	Intervención de NUEVA EP, sobre las fallas persistentes en la entrega de medicamentos por parte de Sanamedic
10:00 a. m. - 10:30 a. m.	Compromisos y responsables

ASISTENTES:

- **Nueva EPS:** María Fernanda Lanao, Cindy Lorena López, Willington Lemus, John James Mora
- **Defensoría del Pueblo:** Representantes de la Delegada en Salud y la Defensoría Regional Ocaña.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

I. APERTURA

La reunión fue instalada por Diana Zamira Romero Criollo, en representación de la Delegada para el Derecho a la Salud y Protección Social de la Defensoría del Pueblo. Se señaló que el encuentro tenía como propósito realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en el Puesto de Mando Unificado (PMU) instalado en octubre de 2025 en Ocaña, especialmente frente a las barreras persistentes en el acceso a medicamentos y servicios de salud para afiliados de Nueva EPS.

Se recordó que, tras el ejercicio territorial adelantado en 2025, se evidenciaron dificultades estructurales relacionadas con la toma centralizada de decisiones, lo que limitó la resolución efectiva de problemáticas regionales. En consecuencia, durante 2026 se adoptó una estrategia de seguimiento más articulada entre nivel nacional y regional, integrando los compromisos en un único instrumento de monitoreo.

II. INTERVENCIONES

Defensoría Regional de Ocaña

2. Exposición de la problemática por parte de la Defensoría Regional

El doctor Ever Jesús Pallares, defensor del Pueblo Regional Ocaña contextualizó la situación territorial del Catatumbo y expuso que, pese a los esfuerzos institucionales, persisten tres problemáticas críticas:

1. Demoras y negación en la entrega de medicamentos, con tendencia al agravamiento.
2. Dificultades en autorizaciones y prestación de servicios, por la suspensión temporal o definitiva de la red de servicios de salud contratada por Nueva EPS para garantizar los servicios de salud de mediana y alta complejidad a los afiliados de los municipios que hacen parte de la jurisdicción de la regional Ocaña
3. Demoras injustificadas en remisiones a segundo y tercer nivel, incluso con órdenes judiciales vigentes.

Esperanza Pacheco, profesional adscrita a la Defensoría del Pueblo- Regional Ocaña, amplió la información señalando que, ante la gran y persistente problemática, la Defensoría instaló un PMU, el 07 de octubre de 2025. Durante el desarrollo del PMU se evidencian deudas significativas, según cifras reportadas por el hospital Emiro Quintero y el gestor



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

farmacéutico SANAMEDIC. En la presentación técnica realizada por Nueva EPS, las cifras de pago que aparecen reportadas como ejecutadas se observan grandes diferencias. Las cifras reportadas por Nueva EPS, muestran un porcentaje de ejecución del 105%, mientras Sanamedic reporta una deuda de 36.000.000.

Se recordó que en el PMU del 7 de octubre de 2025 se adquirieron compromisos relacionados con:

- Conciliación de cartera entre Nueva EPS y el gestor farmacéutico Sanamedic.
- Estabilización del flujo de recursos.
- Implementación de jornadas especiales (“entregatón”) para pendientes.
- Identificación de pacientes prioritarios.
- Definición de red alterna.
- Claridad en la ruta de reembolsos.

La Regional manifestó que dichos compromisos continúan activos y sin resultados verificables.

Como resultado de los compromisos adquiridos en este PMU, el 24 de octubre se adelantó una mesa de trabajo con Nueva EPS y la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, con impacto positivo en la continuidad de los servicios a los 90.000 afiliados que atiende el hospital referido.

El 16 de diciembre de 2025, se realizó una mesa de trabajo con Sanamedic y Nueva EPS, donde el doctor **David Platero, Director de Servicios Farmacéuticos de Nueva Eps**, manifiesta:

- La EPS se encuentra adelantando acciones para estabilizar la prestación de los servicios y la entrega de medicamentos, a través del aseguramiento del flujo de recursos y los pagos desde el nivel nacional.
- Reconoce que el territorio presenta dificultades para la conformación de una red alterna de prestación farmacéutica.
- Indica que se buscará la estabilización del servicio mediante el pago a la red actual, particularmente al gestor farmacéutico Sanamedic.
- Anuncia que durante la presente semana se realizará una reunión interna con Sanamedic para implementar una estrategia especial de entrega de medicamentos pendientes (“entregatón”).
- Desde la gerencia zonal, Nueva EPS adelantará la identificación de casos prioritarios y de pacientes en condición grave, con el fin de gestionar, cuando sea posible, una red alterna que permita la entrega oportuna de los medicamentos.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

- Explica el procedimiento y la documentación requerida para el trámite de reembolsos, señalando que el usuario cuenta con quince (15) días hábiles posteriores a la generación de la orden. Entre los documentos exigidos se encuentran la factura válida, las órdenes expedidas por la EPS y los formatos correspondientes, los cuales son sometidos posteriormente a un proceso de validación interna por parte de la EPS.

Los compromisos adquiridos anteriormente continúan vigentes. A la fecha no se observan resultados verificables ni avances concretos que permitan constatar su cumplimiento efectivo.

De igual manera, afirma que para el 2025 se consolidaron más de 2.000 quejas relacionadas principalmente con medicamentos, y que en lo corrido de 2026 ya se registraban más de 200 casos. Informó que en visita realizada el 17 de febrero se entrevistaron 30 usuarios y ninguno recibió el medicamento formulado, encontrándose pendientes superiores a seis meses.

III. . RESPUESTA DE NUEVA EPS

Red farmacéutica y estado actual

La señora Cindy Lorena López informó que:

- Para régimen contributivo el operador es Disfarma, con cumplimiento promedio de entrega inmediata del 91,9% (meta: 97%).
- Para régimen subsidiado continúa Sanamedic.

La doctora María Fernanda Lanao indicó que el porcentaje actual de pendientes con Sanamedic oscila entre 40% y 45%, atribuido a dificultades de flujo de recursos. Confirmó que se realizan comités de seguimiento (UDCAR) con el operador.

Frente a los municipios de González y Río de Oro, se informó que el operador Éticos salió del territorio, afectando aproximadamente 1.984 usuarios. Mientras se define nuevo operador, los medicamentos se autorizan para reclamarse en Ocaña.

Avances contractuales

El doctor Willington Lemus explicó que se está evaluando una modificación contractual hacia una “cápita ampliada”, pasando de 90 a más de 500 moléculas de dispensación directa, con el objetivo de eliminar barreras administrativas y aumentar flujo financiero. Indicó que el proceso se encuentra en fase de evaluación técnica de puntos de dispensación.

Situación financiera general



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

El doctor John James Mora señaló que la problemática está asociada principalmente al giro de recursos, afectado por embargos a cuentas de la EPS. Informó que se están adelantando:

- Mesas de revisión de facturación con prestadores (23 al 25 de febrero).
- Mesas de circular 030 (26 y 27 de febrero).
- Mesas de acuerdos de pago (9 al 11 de marzo).

Reconoció afectaciones en IPS de alta complejidad como Clínica Medical Duarte y Clínica San José, lo que impacta las remisiones.

IV. OBSERVACIONES Y POSICIÓN DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría reiteró que:

- Los compromisos sobre medicamentos no pueden diluirse en explicaciones generales del sistema.
- No se ha presentado metodología de gestión de pendientes.
- No se han recibido reportes de tiempos de espera ni plan operativo de reducción.
- No se ha definido red alterna para garantizar la entrega efectiva de medicamentos.
- No se han realizado jornadas especiales de entrega de pendientes.
- No se ha aclarado la ruta clara y verificable de reembolsos.

Se enfatizó que la gestión administrativa no puede desvincularse de la garantía efectiva del derecho a la salud y que el gasto de bolsillo está afectando el mínimo vital de los usuarios.

V. COMPROMISOS ACORDADOS

Se acordó:

1. Nueva reunión el 12 de marzo de 2026 a las 9:00 a.m.
2. Antes de esa fecha, Nueva EPS remitirá respuesta escrita con avances concretos sobre:
 - Conciliación de cuentas y flujo de recursos con Sanamedic.
 - Medidas para reducción de pendientes y jornadas especiales.
 - Definición de red alterna.
 - Ruta clara, tiempos y procedimiento de reembolsos.



MEMORIA DE REUNIÓN

Código: SQ-F14

Versión: 3

Vigente desde: 14/06/2024

3. La Defensoría remitirá el acta de la presente reunión para validación.

VI. Cierre

La delegada reiteró la necesidad de respuestas verificables y medibles, recordando que detrás de cada trámite administrativo existen vidas humanas cuya salud no puede supeditarse a procesos internos prolongados.

Se dio por finalizada la sesión a las 10:28 a.m.