Ficha Coosalud

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



Defensoría del Pueblo
COLOMBIA
y la Naturaleza

DIPSA hace seguimiento a **12 instituciones** (11 EPS y FOMAG), priorizadas mediante metodología DEA, considerando características de la población afiliada y posibles vulneraciones del derecho a la salud.

01 LA EPS EN CIFRAS

3.362.345
Afiliados
BDUA · junio 2026

5.581
Quejas recibidas por la Defensoría
Ene. 2025 - jun. 2026

2.005
Tutelas apoyadas por la Defensoría
Ene. 2025 - jun. 2026

135.623
Reclamos ante Supersalud
Ene. 2025 - jun. 2026

Fuente: Sistema interno Visión Web de la Defensoría del Pueblo, Base de Datos Única de Afiliados BDUA-SISPRO e información pública de la Superintendencia Nacional de Salud (Analisalud).

02 AUTORREPORTE DIPSA



877*
Instituciones contratadas
39,3 % red pública · 66,7 % red privada

9.964**
Tutelas reportadas

390**
Desacatos reportados

84,44 %*
Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

Los datos de este bloque corresponden a información **autorreportada por Nueva EPS** y no constituyen indicadores auditados por la Defensoría del Pueblo.

10**
Acciones populares

10%*
Cumplimiento de acciones populares

44**
Embargos



Información suministrada por Coosalud EPS Corte febrero 2026 · Sep. 2025 - feb. 2026
*Corte a febrero de 2026 **Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA

86
Usuarios verificados

100 %
De los usuarios verificados reportó problemas en la entrega de medicamentos.

93 %
De las dificultades se relacionó con falta de disponibilidad en el punto de dispensación.

34
Usuarios no lograron resolver el problema reportado.

5
Usuarios sustituyeron el medicamento.

43
Usuarios compraron el medicamento con recursos propios.

4
Usuarios redujeron la dosis prescrita.

Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios · Defensoría del Pueblo · 2026 con corte 1 de enero a 28 de agosto de 2026



Es importante señalar que la información reportada por las EPS en reuniones de seguimiento e informes presenta diferencias frente a las situaciones evidenciadas en territorio y a los datos de los entes de control. Esta brecha sugiere la existencia de **vulneraciones al derecho a la salud que no estarían siendo reflejadas plenamente en los registros institucionales.**

#BuenFuturoHoy

Defensoría del Pueblo COLOMBIA y la Naturaleza

04 ¿Qué revela el seguimiento?

LOS MEDICAMENTOS CONCENTRAN UNA PARTE IMPORTANTE DE LAS BARRERAS

Durante el primer semestre de 2026, la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos representó el **33 %** de las quejas contra Coosalud. Le siguieron la falta de oportunidad en citas de medicina especializada y medicina general (**18 %**), la negación de servicios con entrega parcial de medicamentos (**6 %**) y la falta de oportunidad en otros servicios de salud (**4 %)**. Los datos muestran que las dificultades de acceso no se limitan a la dispensación: también comprometen la oportunidad de las consultas y la prestación integral de los servicios.

EL REPORTE DE EFECTIVIDAD CONTRASTA CON LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

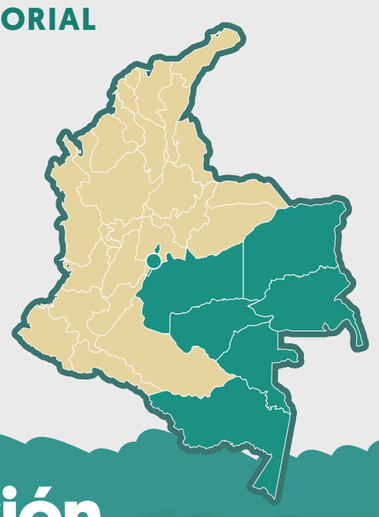
Coosalud reportó una efectividad de **84,44 %** en la entrega de medicamentos. Sin embargo, en la verificación realizada por la Defensoría, el **100 %** de los usuarios encuestados manifestó problemas con la entrega. En 80 de los 86 casos (**93 %**) la principal dificultad fue la falta de disponibilidad. Además, 43 usuarios tuvieron que comprar los medicamentos de manera particular y 34 no lograron resolver el problema.

EL DETERIORO DE LA RED COMPROMETE LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

El seguimiento de DIPSA identificó que las dificultades en el flujo de pagos hacia la red prestadora se relacionan con restricciones o suspensión de servicios, demoras en autorizaciones, dificultades para acceder a citas especializadas, problemas de referencia y contrarreferencia y barreras en servicios complementarios, incluido el transporte asistencial.

LAS BARRERAS TIENEN UNA FUERTE EXPRESIÓN TERRITORIAL

Entre enero de 2025 y junio de 2026, Bolívar concentró 2.192 quejas (39,3 %), seguido de Antioquia (743; 13,3 %), Norte de Santander (450; 8,1 %), Santander (314; 5,6 %) y Sucre (281; 5,0 %) en la Defensoría del Pueblo . Estos cinco departamentos concentran cerca del 71 % de las reclamaciones registradas contra Coosalud.



Las afectaciones reportadas incluyen restricciones de servicios, dificultades para acceder a medicamentos y atención especializada y problemas de referencia y contrarreferencia. La situación adquiere particular relevancia en territorios con alta presencia de pueblos indígenas y comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.



05 Una situación que requiere atención

Cuando el deterioro financiero de la red termina convirtiéndose en una barrera de acceso

El seguimiento realizado por la Defensoría evidencia que las dificultades en el flujo de recursos hacia la red prestadora están teniendo consecuencias sobre la prestación efectiva de los servicios. En diferentes territorios se han reportado suspensiones o restricciones de servicios, dificultades para acceder a medicamentos, consultas y procedimientos, y problemas en las rutas de referencia y contrarreferencia.

En Norte de Santander, por ejemplo, se reportaron restricciones para la atención de afiliados de Coosalud en varios municipios, mientras que en otros territorios se identificaron alertas por suspensión, restricción o riesgo de cierre de servicios.

Cuando la relación financiera entre asegurador y prestador compromete la capacidad de la red para atender, una dificultad administrativa termina afectando directamente la continuidad del derecho a la salud.

06 ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de pendientes y entregas.
- Verificación directa con usuarios.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y puntos de dispensación.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de IPS con restricciones o dificultades.
- Referencia y contrarreferencia.
- Seguimiento de la continuidad de servicios y transporte asistencial.

TERRITORIO

- Seguimiento de los departamentos con mayor concentración de reclamaciones.
- Identificación de restricciones o suspensión de servicios.
- Articulación con Defensorías Regionales y actores territoriales.

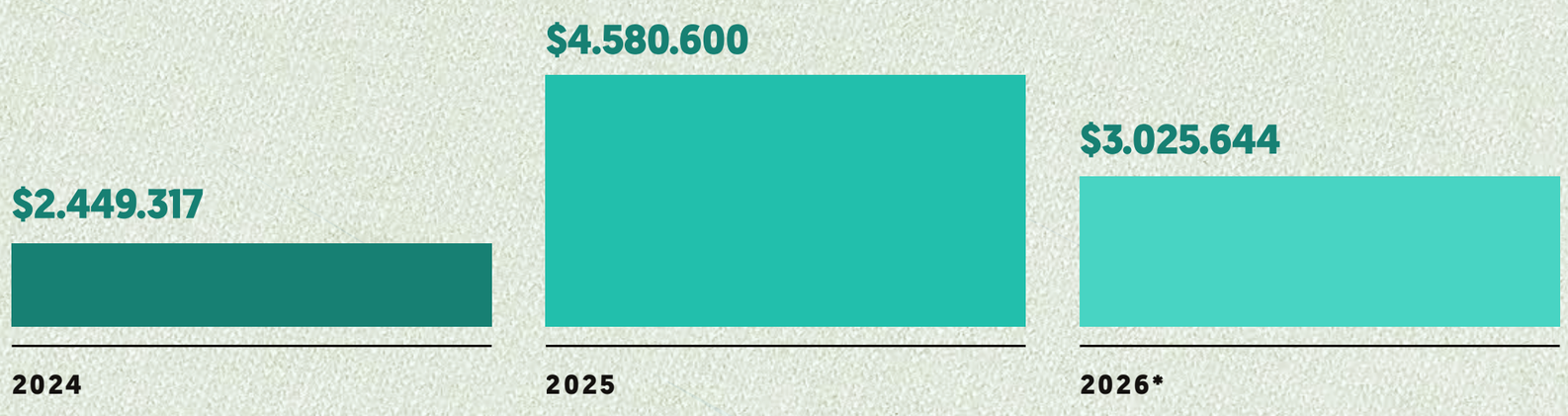
07 PRIORIDADES

01 Garantizar la entrega completa y oportuna de medicamentos y tecnologías en salud.

02 Restablecer y estabilizar la red de prestación de servicios, evitando restricciones o suspensiones que afecten la continuidad de la atención.

03 Garantizar redes de referencia y contrarreferencia suficientes y resolutivas, especialmente en territorios con mayor concentración de barreras.

08 PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE COOSALUD

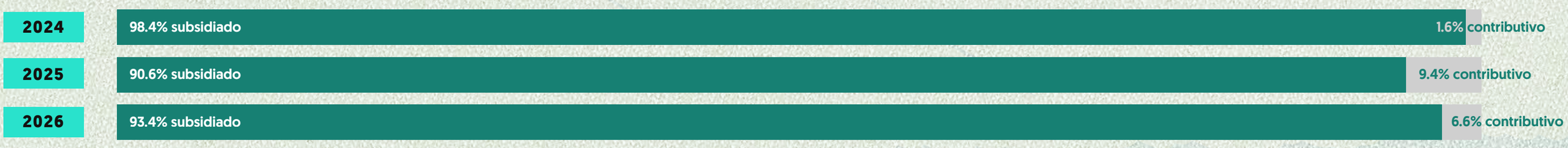


+87,0 %
Variación 2024 a 2025

66,1%
Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte a julio de 2026.

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN



Fuente: ADRES · Giro directo de UPC a prestadores y proveedores. Cifras en millones de pesos corrientes.
Afiliados: BDUA, junio 2026. Quejas, tutelas y reclamos: enero 2025 - junio 2026.

#BuenFuturoHoy