

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD Para responder este documento favor citar este número:	
Rad No:	20231000001643791
Fecha:	25-09-2023
Dependencia	Despacho del Superintendente Nacional de Salud
Expediente	2022100001901000011E

## Bogotá D.C.

Doctor

**RICARDO ALFONSO ALBORNOZ BARRETO**

Secretario Comisión Séptima Constitucional

Cámara de Representantes

[comision.septima@camara.gov.co](mailto:comision.septima@camara.gov.co).

**Referenciado:** Respuesta Cuestionario Proposición No 11 -Debate de control Político

Respetado doctor Albornoz:

En respuesta a la comunicación enviada a esta Superintendencia bajo el asunto de la referencia, procedemos a dar respuesta en los siguientes términos:

- 1. Sírvase informar el seguimiento realizado desde su entidad a la **EPS Asmet Salud** desde el 12 de mayo de 2023 hasta la fecha, si es el caso detallar los hallazgos o acciones realizadas respecto a la atención en salud y entrega de medicamentos a los usuarios.*

## Respuesta:

Con relación a las EPS que se encuentran bajo cualquier tipo de medida preventiva, toma de bienes, haberes o negocios o intervención forzosa administrativa para administrar, esta superintendencia realiza de manera continua y con rigor técnico, las funciones de inspección, vigilancia y control

descritas en el artículo 35 de la Ley 1122 de 2007, no siendo estas competencias exclusivas de la Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas, sino bajo la inspección, vigilancia, y control de todas las dependencias de la Superintendencia Nacional de Salud con las competencias asignadas para cada área de acuerdo con el Decreto 1080 de 2021.

Ahora bien, con relación a Asmet Salud EPS desde la Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud, desde el momento en que inició la intervención forzosa administrativa para administrar, se viene realizando vigilancia periódica y sistemática a las gestiones desplegadas por los agentes interventores que han sido designados, mediante el seguimiento a las ordenes contenidas, no solo en la medida cautelar de cesación provisional (de la que es objeto la vigilada), sino también de las ordenes descritas en la resolución que ordenó la intervención forzosa para administrar.

De otra parte, desde la perspectiva del seguimiento realizado a la EPS relacionado con la temática de atención en salud y entrega de medicamentos a los usuarios, desde el seguimiento a la intervención forzosa administrativa para administrar se destacan las siguientes acciones:

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA / TIPO DE REUNIÓN	FECHA	ASUNTO
1	Requerimiento	20233200300991221	16/05/2023	Requerimiento de la base completa de contratos vigentes
2	Requerimiento	20233200300998991	16/06/2023	Incidente de desacato 2023-00030, prestación de servicios
3	Requerimiento	20233200301020261	20/06/2023	Incidente de desacato 18 150 40 89 001 2019 00225 00 /acción de tutela 2019-00225-00 prestación de servicios
4	Requerimiento	20233200201075261	29/06/2023	Solicitud entrega de medicamentos para el municipio de Almaguer Cauca
5	Requerimiento	20233200201095001	5/07/2023	Solicitud análisis y cierre PQRD departamentos de: Caldas, Santander y Norte de Santander.
6	Requerimiento	20233200301145391	10/07/2023	Requerimiento información terminación de contrato PHARMASÁN SAS
7	Requerimiento	20233200301145471	12/07/2023	Requerimiento de información incidente de desacato R2014-00142

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA / TIPO DE REUNIÓN	FECHA	ASUNTO
8	Requerimiento	20233200301153741	14/07/2023	Incidente de desacato 630014003008-2019-00598-00
9	Requerimiento	20233200301166081	17/07/2023	Requerimiento de información tutela No. 2023-000127-00
10	Requerimiento	20233200301165891	17/07/2023	Requerimiento de información contratos entrega de medicamentos Sikuany SAS y CM Colombia Dispensario SAS
11	Requerimiento	20233200301212531	17/07/2023	Solicitud de información mesa de trabajo realizada en Bosconia - Cesar-
12	Requerimiento	20233200301212511	17/07/2023	Requerimiento información terminación contrato Humanfarma SAS
13	Requerimiento	20233200201176461	17/07/2023	Alcance requerimiento de información relacionada con dispensación de medicamentos en el municipio de Almaguer - Cauca
14	Requerimiento	20233200201173161	17/07/2023	Notificación de la no adecuación del dispensario sikuany para entrega medicamentos a la población del municipio de Pelaya Cesar
15	Requerimiento	20233200301232651	27/07/2023	Requerimiento de información por fallas en la red de prestación de servicios en el departamento de Risaralda
16	Requerimiento	20233200301237011	27/07/2023	Requerimiento de información por fallas en la red de prestación de servicios en el municipio de Curumaní -Cesar-
17	Requerimiento	20233200301243511	27/07/2023	Requerimiento de información por fallas en la red de prestación de servicios en el municipio de Gamarra -Cesar-
18	Requerimiento	20233200301249181	28/07/2023	Requerimiento de información por fallas en la red de prestación de servicios en el municipio de Santander de Quilichao -Cauca-
19	Requerimiento	20233200301240531	28/07/2023	Requerimiento de información por

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA / TIPO DE REUNIÓN	FECHA	ASUNTO
				fallas en la red de prestación de servicios en el municipio de Pelaya - Cesar-
20	Requerimiento	20233200301245431	28/07/2023	Requerimiento de información "DENUNCIA PUBLICA POR CORRUPCION Y DAÑO A LOS EMPLEADOS, USUARIOS Y RED DE PRESTADORES DE SALUD DE ASMET SALUD EPS"
21	Requerimiento	20233200301307581	9/08/2023	Requerimiento información terminación de contrato INBIOTEC SAS
22	Requerimiento	20233200301306501	9/08/2023	Requerimiento de información incidente de desacato 15029-1 / prestación de servicios
23	Requerimiento	20233200301307611	10/08/2023	Requerimiento de información por incumplimiento compromisos mesa de trabajo Valledupar (Cesar)
24	Requerimiento	20233200301338461	15/08/2023	Requerimiento a firma contralora para realización de auditoría especial / 212Contratación de medicamentos Asmet Salud EPS.
25	Requerimiento	20233200301350291	15/08/2023	Requerimiento de información "E-2023-503058 URGENTE" / Solicitud de la Procuraduría Regional del Huila por deficiencias en la atención de la EPS en el municipio de Pitalito
26	Requerimiento	20233200201338491	15/08/2023	Traslado de requerimientos medicamentos varios departamentos
27	Requerimiento	20233200201338441	15/08/2023	Traslado de Defensoría problemática medicamentos rio de oro cesar
28	Requerimiento	20233200201338391	15/08/2023	Traslado de situación prestación Yumbo Valle
29	Requerimiento	20233200201338371	15/08/2023	Traslado por no garantía de la red prestadora en pacientes de alto costo afiliados del sur del Huila
30	Requerimiento	20233200301353051	17/08/2023	Requerimiento de información por

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA / TIPO DE REUNIÓN	FECHA	ASUNTO
				fallas en la red de prestación de servicios en el municipio de Florida (Valle del Cauca)
31	Requerimiento	20233200301417491	30/08/2023	Ajustes al plan de trabajo presentado por Asmet Salud EPS SAS, por cambio de agente interventor
32	Requerimiento	20233200201447511	5/09/2023	Segundo traslado por presunto incumplimiento de compromisos con red prestadora pacientes de alto costo afiliados del sur del Huila
33	Mesa seguimiento Regional Sur	Mesa convocada por la territorial de la SNS, con participación de entes territoriales, prestadores, EPS y con asistencia del equipo de Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas	27/07/2023	Verificar las acciones adelantadas por Asmet Salud EPS frente a los compromisos adquiridos en las mesas convocadas por los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá
34	Seguimiento situación medicamentos	Reunión equipo intervención EPS y equipo técnico SNS	28/07/2023	Seguimiento a la situación presentada respecto a la entrega de medicamentos
35	Mesa seguimiento Regional Sur	Mesa convocada por la territorial de la SNS, con participación de entes territoriales, prestadores, EPS y con asistencia del equipo de Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas	03/08/2023	Verificar las acciones adelantadas por Asmet Salud EPS frente a los compromisos adquiridos en las mesas convocadas por los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá
36	Seguimiento al plan de acción	Reunión equipo intervención EPS y equipo técnico SNS	08/08/2023	Revisión del plan de trabajo del interventor, ante la medida de intervención forzosa administrativa para administrar ASMET SALUD EPS
37	Seguimiento situación medicamentos	Reunión equipo intervención EPS y equipo técnico SNS	08/08/2023	Presentación informe de análisis de indicadores resolución 1604 del 2013 relacionada con la red de proveedores de suministros de

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA / TIPO DE REUNIÓN	FECHA	ASUNTO
				medicamentos, e insumos
38	Reunión Personería Risaralda	Reunión convocada por la Personería con asistencia del equipo de Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas	09/08/2023	Situación de entrega medicamentos afiliados EPS Asmet Salud- Risaralda
39	Mesa seguimiento Regional Sur	Mesa convocada por la territorial de la SNS, con participación de entes territoriales, prestadores, EPS y con asistencia del equipo de Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas	10/08/2023	Verificar las acciones adelantadas por Asmet Salud EPS frente a los compromisos adquiridos en las mesas convocadas por los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá
40	Seguimiento semanal situación medicamentos	Mesa de seguimiento equipo intervención EPS y equipo técnico SNS	11/08/2023	Verificar las acciones que se están adelantando para superar las falencias relacionadas con la entrega de medicamentos
41	Mesa seguimiento Regional Sur	Mesa convocada por la territorial de la SNS, con participación de entes territoriales, prestadores, EPS y con asistencia del equipo de Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas	17/08/2023	Verificar las acciones adelantadas por Asmet Salud EPS frente a los compromisos adquiridos en las mesas convocadas por los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá
42	Seguimiento semanal situación medicamentos	Mesa de seguimiento equipo intervención EPS y equipo técnico SNS	18/08/2023	Verificar las acciones que se están adelantando para superar las falencias relacionadas con la entrega de medicamentos
43	Mesa seguimiento Regional Sur	Mesa convocada por la territorial de la SNS, con participación de entes territoriales, prestadores, EPS y con asistencia del	06/09/2023	Verificar las acciones adelantadas por Asmet Salud EPS frente a los compromisos adquiridos en las mesas convocadas por los departamentos de Tolima, Huila y Caquetá

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA / TIPO DE REUNIÓN	FECHA	ASUNTO
		equipo de Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas		
44	Traslados	20233200300035633	17/04/2023	Traslado a la Delegada de investigaciones Administrativas en cumplimiento al artículo 125 de la Ley 1438 de 2011
45	Traslado	20239300402302772	31/07/2023	Traslado a Delegada de Operadores Logísticos incumplimientos Sikuaný

Ahora bien, además del seguimiento a la medida, esta Delegada también ha realizado labores de inspección y vigilancia frente a la gestión general de la EPS, como se evidencia en la tabla a continuación:

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
1	Requerimiento	20233100400841441	24/05/2023	La Procuraduría de Caldas traslada por competencia, pero pide respuestas de lo actuado frente a la situación de red en Caldas. Lo anteriores por una comunicación que remitió la ESE Santa Sofía en donde denuncia falta de oportunidad en las remisiones por parte de Asmet Salud, mencionan dos casos, y refiere que existen otros adicionales.
2	Requerimiento	20233100400927691	5/06/2023	Empresa remite al MSPS PQR porque no logran solucionar un tema para afiliar trabajadores
3	Requerimiento	20233100400926931	5/06/2023	La secretaria de salud de Pensilvania reporta que no se garantiza la entrega de medicamentos a los usuarios en Pensilvania y también presenta inconformidad de los usuarios por tener que desplazarse a departamentos diferentes a Caldas en caso de servicios de alta complejidad
4	Requerimiento	20233100400927361	6/06/2023	La alcaldía de Yumbo remite los

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
	o			resultados del seguimiento al cumplimiento de compromisos de Asmet Salud en el municipio, informa que el 02 de mayo inició la dispensación de medicamentos con una farmacia llamada Offmedica pero no dispensa pendientes es decir formulaciones anteriores al 02 de mayo con lo que Asmet incumple el compromisos y además no dispensa alto costo ni PBS NO UPC. situación que coloca en conocimiento de esta SNS
5	Requerimiento	20233100401008181	20/06/2023	La Presidencia de la Republica remite oficio realizado por Veedores y lideres comunitarios del Patía Cauca en el que mencionan que las EPS no cumplen, en particular Asmet Salud, que no se entregan medicamentos y que no se atiende adecuadamente a la población LGTBI, a los discapacitados, entre otras poblaciones que requieren enfoque diferencial.
6	Requerimiento	20233100401008191	20/06/2023	La Secretaria de Salud del Tolima remite acta de trabajo con Asmet Salud
7	Requerimiento	20233100401008101	20/06/2023	14 IPS del Caquetá remiten comunicado en el que solicitan a la SNS acompañamiento y seguimiento al flujo de recursos.
8	Requerimiento	ASMET SALUD: 20233100401008191 Respuesta al peticionario: 20233100401119041	20/06/2023 10/07/2023	Comunicación conjunta de la Alcaldía Local de Anzoátegui Tolima, Dirección Local de Salud, Personería Municipal, Hospital San Juan de Dios y Juez promiscuo Municipal, en la que manifiestan que se ha evidenciado un aumento de las PQR ante la EPS Asmet Salud, relacionadas principalmente con falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos y prestación de servicios de salud, las cuales no han sido cerradas de manera oportuna por parte de la EPS; de la misma manera aumento



No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				<p>en acciones de tutela y desacatos.</p> <p>Se requiere estricto cumplimiento de lo impartido en Artículo 1 de la Resolución 1604 de 2013 a cual tiene como objeto establecer los lineamientos que se deben tener en cuenta para dar cumplimiento al mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en un lapso no mayor a 48 horas en el lugar de residencia o trabajo del afiliado cuando este lo autorice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar respuesta Integral a la diferentes PQRS presentadas por los afiliados de Asmet Salud EPS, las cuales radicadas por las instituciones antes y usuarios antes mencionados</li> </ul>
9	Requerimiento	20233100401076771	29/06/2023	La alcaldía de Yumbo informa de dificultades con la dispensación de medicamentos y de servicios de salud y envía un listado de personas con servicios y medicamentos pendientes.
10	Requerimiento	20233100401086761	4/07/2023	la ESE de Policarpa nos copia comunicado que remitió a Asmet Salud en donde le solicita que se haga la jornada de toma de mamografía programada para el 14 de junio de 2023 pues las usuarias ya están citadas y no es fácil cancelarles a última hora.
11	Requerimiento	20233100401005431 Respuesta al peticionario: 20233100401118911	9/07/2023	Anónimo escribe: "Porque en rosas Cauca no hay medicamentos droguería Mutual IPS afiliados Asmet salud pacientes crónicos gracias"
12	Requerimiento	20233100401118731	10/07/2023	La Personería municipal de Ocaña remite comunicado en el que conmina a las EPS que tienen presencia en el municipio para que se garantice la prestación del servicio de salud del componente complementario. Lo anterior por

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				derrumbe que dejó incomunicada Ocaña con Cúcuta e informa a la SNS de la situación presentada.
13	Requerimiento	20233100401118331	10/07/2023	El MSPS nos solicita requerir a Asmet para que dé continuidad al cumplimiento de los compromisos de la ciudad de Risaralda pactados en reunión con MSPS y SNS con relación a y legalizar los contratos tanto del departamento de Caldas como el de y Risaralda, el suministro de medicamentos la EPS a través de proveedores nuevos, entre ellos drogas la rebaja para garantizar la entrega oportuna de medicamentos, la apertura de puntos de atención para la gestión de referencia y contrarreferencia en la ciudad de Pereira a partir del 8 de mayo de 2023, así como la realización de mesas de conciliación para revisión de glosas, devoluciones, retroactivo y cumplimiento de giro directo; desde el día 17 de mayo.
14	Requerimiento	20233100401160821	17/07/2023	El ente territorial de San Antonio Tolima requiere a Asmet Salud por segunda vez con copia ala SNS para que tome acciones por falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos por parte del operador Mutual
15	Requerimiento	20233100401209671	23/07/2023	Las alcaldía de Solano nos remite copia de oficio en donde le indica a Asmet Salud que no ha mejorado nada en cuenta a dispensación de medicamentos, respuesta a PQR, transporte no asistencia para citas ambulatorias y respuesta a los requerimientos hechos 9por el ente territorial. Incumpliendo con los compromisos adquiridos
16	Requerimiento	20233100401240431	28/07/2023	La Secretaria de salud de Manzanares caldas solicita a Asmet Salud información como para empalme con la EPS receptora con

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				motivo de la revocatoria parcial de Asmet Salud EPS
17	Requerimiento	20233100401240431	28/07/2023	La Secretaria de Salud de Pensilvania con motivo de la revocatoria parcial de Asmet en Caldas, solicita información de la población a Asmet Salud (como para hacer un empalme con la EPS que recibe los usuarios y de ellos nos copia a la SNS.
18	Requerimiento	20233100401241151	28/07/2023	Asmet Salud emite respuesta de radicado del asunto CONSECUTIVO 2023-168 en donde con relación a solicitud del ICBF en la que se le pidió remita copia de la respuesta emitida directamente al peticionario junto con el soporte de envío de la misma, en la que se evidencie trámite efectivo a lo solicitado, incluyendo las medidas tomadas por Asmet Salud para garantizar el acceso y oportunidad a la prestación de servicios de salud y medicamentos a la población bajo protección del ICBF en Risaralda.
19	Requerimiento	20233100401241161	28/07/2023	La secretaria de salud del Florida Valle le requiere por tercera vez a Asmet y nos copia a nosotros porque no se garantizan los medicamentos en Florida Valle. La IPS Mutual está desabastecida, según informan
20	Requerimiento	20233100401237671	28/07/2023	La personería del municipio de Padilla Cauca menciona que la IPS mutual no entrega con oportunidad insumos como pañales, medicamentos PBS no UPC y medicamentos de alto costo.
21	Requerimiento	20233100401237701	28/07/2023	La secretaria de salud de Gigante, remite a Asmet Salud con copia al ente territorial departamental y a la SNS requerimiento pues no se está garantizando el suministro de medicamentos por parte del

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				prestador Discolmédica
22	Requerimiento	20233100401237711	28/07/2023	Respuesta a 20233100401005431 Garantía del acceso y oportunidad en la dispensación de medicamentos para los afiliados del municipio de Rosas Cauca. En donde se le solicitó indique el mecanismo empleado por la EPS frente al monitoreo de indicadores de cumplimiento del gestor farmacéutico, resultados obtenidos y acciones correctivas implementadas por la EPS dentro de la gestión del riesgo en salud de sus afiliados. Aporte los soportes que respalden su respuesta.
23	Requerimiento	20233100401237701	28/07/2023	La Secretaria de Salud de La Plata Huila, solicita a Asmet Salud la garantía inmediata de la prestación de servicios y la entrega de medicamentos. Refiere que el 23 de junio verificó que Discolmédica no entrega de medicamentos y a su mismo, refiere que el ESE Hospital San Antonio no está garantizando servicios especializados.
24	Requerimiento	20233100401237681	28/07/2023	Usuario refiere "Hoy 4 de julio de 2023, la EPS ASMET SALUD, sin previo aviso deja sin atención en la entrega de medicamentos a los usuarios del municipio de Pailitas, hacen un cambio de operador de farmacia de uno que esta funcionando a uno que no tiene local, y sus gestores solo nos dicen que el jueves 6 de 2023, solucionan; esta es la respuesta que debe recibir un usuario que va reclamar los medicamentos que le son formulados por el medico que lo atiende; es esto un trato digno para los usuarios; y además por una empresa que no está aun con sus documentos de prestación en regla ante la secretaria de salud del departamento. donde está la supervisión que Ustedes le hacen a

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				esta EPS, que intervenida sigue lesionando la paciente."
25	Requerimiento	20233100401245351	31/07/2023	La secretaria de salud de San Martin copia ala SNS comunicado entregado a Asmet en el que le informa de incumplimiento a la jornada de afiliación. No pide nada en concreto.
26	Requerimiento	20233100401265201	2/08/2023	La secretaria local de salud de Almaguer en Cauca solicita a la EPS Asmet salud mejora en la dispensación de medicamentos con motivo de dificultades la IPS Mutual
27	Requerimiento	20233100401265831	2/08/2023	La Secretaria de salud de Almaguer informa que Asmet Salud nunca aportó el plan de mejora requerido con motivo de los hallazgos de la auditoria de GAUDI
28	Requerimiento	20233100401209661	3/08/2023	La personería de Cajamarca remite a la SNS oficio en el que indica "Segundo. La EPS ASMET SALUD desatiende las órdenes impuestas por los despachos judiciales y, con regularidad es omisiva en las obligaciones que le corresponde como prestadora. Esto obliga al inicio de incidentes de desacato, sin que con estos se obtenga respuesta satisfactoria. Tercero. Las quejas regulares de los usuarios versan respecto de citas, transporte, no entrega de medicamentos o insumos y falta de autorización de los procedimientos."
29	Requerimiento	20233100401286641	8/08/2023	La secretaría de salud de Calarcá remite oficio a Asmet Salud y lo copia a la SNS en el que solicita informe la red de prestadores y de gestores farmacéuticos, así como el plan de contingencia teniendo en cuenta que se liquidaron en Caldas, pero no en el Quindío.
30	Requerimiento	20233100401305421	10/08/2023	La personería de Pelaya remite

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
	o			oficio a la SNS colocando en conocimiento que desde el 10 de julio de 2023 el interventor de Asmet tomó la decisión de "cerrar los dispensarios médicos de Asmet Salud"
31	Requerimiento	20233100401305421	10/08/2023	La Secretaría de salud de Cesar remite oficio informando de que Sikuan y no tiene autorización para funcionar en el Cesar, por lo que al ir a verificar encontraron que se encuentra cerrado y no es claro con quien realizan la dispensación de medicamentos en el Cesar
32	Requerimiento	20233100401370151	22/08/2023	<p>Respuesta a 20233100401160821 Acceso y oportunidad en la dispensación de medicamentos en San Antonio Tolima. En el que se le requirió 1. Copia de la respuesta de lo requerido por el ente territorial, con soporte de entrega de la misma.</p> <p>2. Realice análisis de la situación descrita por la Secretaría de Salud y explique los motivos por los que se han presentado dificultades en el acceso a los medicamentos en el municipio de San Antonio.</p> <p>3. Informe el mecanismo empleado por la EPS frente al monitoreo de medicamentos pendientes entregados en 48 horas y su entrega en el domicilio del paciente y los resultados obtenidos desde enero 2023 a la fecha, en el municipio de San Antonio.</p> <p>4. Informe las acciones correctivas implementadas por la EPS para garantizar la entrega oportuna de medicamentos en San Antonio y remita las evidencias que soporten su respuesta.</p>
33	Requerimiento	20233100401365761	22/08/2023	Asmet Salud emite respuesta a requerimiento en donde se le solicitó remita a esta

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				Superintendencia copia de la respuesta a los entes territoriales, con soporte de envío, en donde a partir del análisis de las situaciones expuestas, describa, las acciones implementadas por la EPS para la garantía de los medicamentos a sus afiliados en los municipios de Gigante y La Plata, además de la garantía de la prestación de servicios de medicina especializada en este último; adjunte los soportes que respalden su respuesta.
34	Requerimiento	20233100401395811	25/08/2023	La IPS Salud Plena odontología especializada remite copia de oficio dirigido a Asmet Salud informando finalización de contrato toda vez que no han mejorado las tarifas.
35	Requerimiento	20233100401395801	25/08/2023	Asmet Salud emite respuesta a solicitud 20233100401008181 en la que se le requirió "1. Realice análisis de la situación expuesta por los peticionarios e informe las acciones implementadas por la EPS para garantizar en zona urbana y rural del municipio de Patía la entrega de medicamentos pendientes antes de 48 horas en el lugar de residencia o trabajo del afiliado cuando éste lo autorice; Anexe los soportes que respalden su respuesta. 2. Informe el resultado de los indicadores de oportunidad en medicina general, odontología general, ginecología, medicina interna, pediatría, oportunidad en la entrega de medicamentos, porcentaje de medicamentos pendientes y oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes en el municipio de Patía Cauca durante 2023; remita el análisis y en caso de desviación del indicador, las acciones correctivas implementadas por la EPS. Anexe los soportes que respalden su respuesta."
36	Requerimiento	20233100401395761	25/08/2023	La EPS remite respuesta al radicado 20233100401050301 En donde se le requirió

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				<p>1. Informe los motivos por los cuales se registró el contrato número CAQ197-S20 correspondiente al prestador Lina Rocío Cadena en reporte de archivo tipo ST011 marzo 2023, cuando dicho contrato finalizó en febrero de 2023.</p> <p>2. Informe los prestadores activos para el servicio de optometría en el municipio de San Vicente del Caguán.</p>
37	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	La Oficina de Salud de Caloto en Cauca solicita a la SNS intervención pues no están dispensando medicamentos en el municipio de Caloto pues el punto de dispensación está cerrado de manera intermitente.
38	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	La Gobernación de Huila, remite oficio dirigido al MINSALUD en el que indica que Asmet Salud no entrega los inmunosupresores a los pos trasplantados renales en el Huila.
39	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	La Secretaria de Salud de Chimichagua en el Cesar remite a Asmet oficio con copia a la SNS en el que le indica disponga de un punto de dispensación en el municipio o defina el mecanismo por el cual se va a dispensar los medicamentos en el municipio.
40	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	El señor Emiliano Carrillo solicita al Supersalud que intervenga porque Asmet Salud desde el 10 de julio aproximadamente cerró la farmacia.
41	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	La Secretaria de salud de Valledupar indican que en reunión del 19 de julio de 2023 con Asmet Salud la Secretaria Departamental del Cesar y la municipal de Valledupar, se acordó que el restablecimiento del servicio farmacéutico sería el 24 de julio y sin embargo, eso no ha pasado, por tal motivo, le solicitan Asmet Salud el restablecimiento del servicio de dispensación de medicamentos de manera inmediata
42	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	La secretaria de salud municipal del municipio Gamarra en el Cesar informa que no se cuenta con proveedor de medicamentos en el municipio.
43	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	El señor Manuel Francisco Urrutia



No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
	o			informa que no lograron el acceso a los medicamentos e los usuarios del Hogar HOGAR DIVINO NIÑO JESUS porque al regente de la farmacia se le olvidó alistar y llamar para la dispensación de medicamentos,
44	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	La liga de usuarios de El Bordo Patía informa que no se están entregando medicamentos con oportunidad y de manera completa
45	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	la ESE Santa Rosa de Cabal informa que Asmet Salud no está cumpliendo con la dispensación de medicamentos Como es sabido por ustedes hace más de dos meses que los medicamentos como implantes subdérmicos, insulinas, hipolipemiantes de segunda generación, antidepresivos, moduladores afectivos, entre muchos otros; no están siendo entregados por Asmet Salud en cumplimiento de la política de atención integral de salud (PAIS - Resolución 429-2016).
46	Requerimiento	20233100401402961	27/08/2023	En reiteradas ocasiones se ha interpuesto quejas por el mal servicio que presta Asmet salud acá en sucre, nunca dan solución especialmente en la entrega de suministros y medicamentos, solicito su amable colaboración tengan en cuenta la problemática, porque nunca solucionan nada
47	Requerimiento	20233100401440751	4/09/2023	Respuesta a 20233100401086761 2023-348 Acceso y cobertura, servicio de mamografía afiliadas municipio de Policarpa en el que se le requirió 1. Informe si la jornada para toma de mamografía programada para el 14 de junio de 2023 se llevó a cabo; en caso de que no, explique los motivos por los cuales no se realizó y la fecha para la cual ha sido reprogramada. 2. En el marco del cumplimiento de su función de gestionar el riesgo en salud, de acuerdo con la caracterización de la población y su Modelo de Atención para garantizar las actividades de la ruta de promoción y mantenimiento, indique en el municipio de Policarpa:

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				<ul style="list-style-type: none"> <li>· Número de afiliadas objeto de las actividades para realizar detección temprana de cáncer mama en población de riesgo o sintomática.</li> <li>· Meta definida por la EPS para mamografía de tamización bienal en mujeres de 50 a 69 años</li> <li>· Resultados del indicador de Proporción de mujeres entre 50 y 69 años tamizadas con mamografía en los últimos dos años, para 2022 y 2023.</li> <li>· Estrategias y acciones de la EPS para aumentar la cobertura en la realización de las actividades para la detección temprana de cáncer mama en población de riesgo o sintomática. Anexe los soportes que respalden su respuesta.</li> </ul>
48	Requerimiento	20233100401440721	4/09/2023	Sura notifica que no tiene completitud de los datos de usuarios de alto costo y de tutelas para dar continuidad en la prestación de servicios de salud
49	Requerimiento	20233100401440701	4/09/2023	<p>La secretaría de salud del municipio de Pitalito remite copia de comunicados en el que pide a Asmet salud respuesta a 4 puntos así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trazabilidad y gestión de PQR</li> <li>• Red contratada en los componentes primario y complementario de conformidad con el Decreto 441 de 2022.</li> <li>• Contratación de personal para la atención en la oficina del municipio</li> <li>• Articulación con las IPS con el fin de generar centros de acopio para las radicaciones de los procesos de autorizaciones según el Decreto 019 de 2012 artículo 125.</li> </ul>
50	Requerimiento	20233100401440681	4/09/2023	La señora Piedad Montoya presidente de la fundación Caminos de vida del Adulto Mayor del corregimiento de Rionegro en Puerto rico Caquetá, solicita a Asmet Salud que los medicamentos sean entregados en el corregimiento y que los atiendan en El Doncello.
51	Requerimiento	20233100401440631	4/09/2023	Con la EPS ASMET SALUD, se tienen problemas en la ubicación de las remisión de los paciente que requieren manejo medico en mayor nivel de complejidad, es una EPS que no posee red de atención debido a su condición de intervenida, no dan respuesta y posterior a ello, las complicaciones de

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				cada caso.
52	Requerimiento	20233100401440631	4/09/2023	La secretaria de salud de Aguachica Cesar nos copia comunicado a Asmet de Aguachica en donde dice que Al día de hoy 09 de agosto de 2023, no se está garantizando la atención en salud de los usuarios con enfermedades de alto costo, teniendo en cuenta que a la fecha no existe contratación alguna para prestación de servicios en salud y suministro de medicamentos. En el caso de la entrega de medicamentos PBS y NO PBS, se ha evidenciado que la IPS Loggifarma, no ha realizado las adecuaciones técnicas para la atención oportuna y efectiva de los usuarios, lo que ha ocasionado traumatismo, e inconformidad en el proceso.
53	Requerimiento	20233100401440571	4/09/2023	La empresa farmacéutico Grunenthal Colombiana S.A. 11 remite oficio al MSPS informando que no es cierto que haya desabastecimiento de Buprenorfina
54	Requerimiento	20233100401440501	4/09/2023	La EPS emite respuesta al radicado del asunto en el que se le solicitó copia de la respuesta al ente territorial con el soporte de envío de esta.
55	Requerimiento	20233100401454171	6/09/2023	El IDSN remite copia de acta de reunión con Asmet en donde se identifica que no se cuenta con proveedor del servicio de ambulancias.
56	Requerimiento	20233100401454171	6/09/2023	La Secretaría de Salud Departamental del Quindío remite 10 casos de PQR que no han sido respondidos para gestión y tramite pertinente.
57	Requerimiento	20233100401454171	6/09/2023	El ente territorial de Florida invita a acompañar EPS Asmet Salud a mesa de trabajo el 24 de agosto para que se sirva brindar información de la gestión del riesgo y la atención de las PQRS interpuestas por usuarios ante esta dependencia por barreras que afectan el derecho a la salud. Se hace referencia a que la mesa de trabajo se han priorizado la revisión de los casos de niños menores de cinco (5) años con diagnóstico de Desnutrición Aguda Moderada y Severa, en el ámbito

No	TIPO DE SEGUIMIENTO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE ENVÍO DE RADICADO DE SALIDA	DETALLE DE LA SOLICITUD
				ambulatorio, a los cuales la EPS ASMET SALUD SAS NO garantiza la entrega oportuna del tratamiento con la Fórmula Terapéutica Lista para el Consumo (FTLC), incumpliendo presuntamente las disposiciones contenidas en la Resolución 2350 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social.
58	Requerimiento	20233100401086751	04/07/2023	La Secretaria de salud de salud y Ambiente de Bucaramanga, notifica de falta de respuesta a las EPS frente a requerimiento de plan de mejora por incumplimiento de oportunidad en la referencia de pacientes. Refiere que el incumplimiento y el requerimiento de plan de mejora fue a las EPS Asmet Salud, Sanitas, Nueva EPS y Coosalud. Pero que solo Coosalud y Asmet dieron respuesta, pero que esta no fue satisfactoria porque no dio respuesta a los solicitado específicamente sobre "revisión de los protocolos inherentes a cada caso, informar las redes de servicios y realizar un plan de acción para evitar reiteración en la falta de oportunidad de solicitud de referencia de pacientes (...)"
59	Requerimiento	20233100401050301	26/06/2023	La profesional LINA ROCIO CADENA MOMTOYA, remite acta de finalización por mutuo acuerdo del contrato CAQ-197-S20
60	Requerimiento	20233100401440491 Respuesta Defensoría 20233100401453041	4/09/2023 4/09/2023	La Defensoría del Pueblo solicita a la EPS Asmet Salud que "e informen las acciones que se hayan emprendido para dar respuesta a la situación expuesta por las entidades. Así mismo, se atienda de manera urgente a los usuarios referenciados en los documentos adjuntos y se garantice, el acceso a los servicios ordenados por los médicos tratantes." Lo anterior con relación al aumento de PQR por finalización de contrato con Pharmsán.

De lo anterior es claro que desde la Delegada de Aseguramiento en Salud, se ha realizado un seguimiento puntual, frente a las problemáticas que afectan directamente el acceso a la salud de los afiliados.

2. *Sírvase informar el seguimiento y acciones realizadas desde su entidad a **la EPS Asmet Salud** desde el 12 de mayo de 2023 hasta la fecha, respecto a la respuesta y solución de peticiones, quejas y/o reclamos (PQR) presentadas por los usuarios a dicha entidad."*

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, conforme a lo requerido en la petición descrita anteriormente, se permite informar que, a continuación se relacionan las acciones desplegadas desde esta entidad en contra de la **EPS ASMET SALUD** con la finalidad de que se atiendan los servicios en salud requeridos por sus usuarios durante el periodo solicitado.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1122 de 2007, las Entidades Promotoras de Salud son las responsables de cumplir con las funciones **indelegables del aseguramiento en salud**, lo cual implica, la gestión del riesgo, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud en el marco de sus competencias ejercer la inspección, vigilancia y control velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En desarrollo de lo anterior y para efectos de proteger los derechos de los usuarios ante las eventuales barreras o negaciones al acceso a los servicios de salud, la Supersalud cuenta desde el año 2014, con un aplicativo de PQRD que permite dar traslado en línea a la entidad responsable de resolver el reclamo en el mismo momento de la radiación y en el marco de sus competencias ejercer inspección y vigilancia sobre los reclamos en salud.

A continuación, se resume el comportamiento de los reclamos en salud de ASMET SALUD EPS para el periodo comprendido entre el 12 de mayo al 31 de agosto de los corrientes:

## PERIODO DEL 12 DE MAYO AL 31 DE AGOSTO DE 2023

### 1. COMPORTAMIENTO RECLAMOS:

	2023				TOTAL RECLAMOS 2023 (12 MAYO - 31 AGO)
	MAY (12-31)	JUN	JUL	AGO	
<b>RECLAMOS ASMET</b>	3.099	4.774	3.941	4.055	15.869

<b>SALUD</b>					
<b>RECLAMOS NACIONALES</b>	80.248	119.573	116.031	129.984	445.836
<b>% PARTICIPACIÓN</b>	3,9%	4,0%	3,4%	3,1%	3,6%

Tabla 1. Comportamiento de reclamos en salud de Asmet Salud  
Fuente: Base de datos reclamos SNS años 2023 (Fecha de descarga 06 septiembre 2023)

## 2. RECLAMOS EN SALUD ASMET SALUD POR TIPO Y ESTADO AL 11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023:

ESTADO ACTUALIZADO AL 11 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	TOTAL RECLAMOS 12 MAY - 30 JUN		TOTAL JUL-AGO 2023			TOTAL RECLAMOS 2023 (12 MAYO - 31 AGO)
	REGULARES	RIESGO DE VIDA	RIESGO VITAL	PRIORIZADO	SIMPLE	
CERRADO	2.327	2.343	178	1.422	1.542	7.812
ABIERTO	1975	1228	23	1889	2942	8.057
<b>TOTAL</b>	<b>4.302</b>	<b>3.571</b>	<b>201</b>	<b>3.311</b>	<b>4.484</b>	<b>15.869</b>
<b>% DE CIERRE</b>	<b>54,1%</b>	<b>65,6%</b>	<b>88,6%</b>	<b>42,9%</b>	<b>34,4%</b>	<b>49,2%</b>

\*\*La clasificación simple, priorizado y vital aplica para los radicados desde el 1 de julio 2023

## RECLAMOS EN SALUD ASMET SALUD POR DEPARTAMENTOS:

Núm.	DEPARTAMENTO	2023				TOTAL RECLAMOS 2023 (12 MAYO - 31 AGO)	% PARTICIPACIÓN
		MAY (12-31)	JUN	JUL	AGO		
1	RISARALDA	487	744	684	825	2.740	17,27%
2	CAUCA	432	701	825	774	2.732	17,22%
3	VALLE DEL CAUCA	359	473	594	474	1.900	11,97%
4	CAQUETÁ	344	496	386	527	1.753	11,05%
5	QUINDÍO	149	501	422	423	1.495	9,42%
6	HUILA	147	282	344	361	1.134	7,15%
7	TOLIMA	225	297	247	287	1.056	6,65%
8	CESAR	156	207	324	232	919	5,79%
9	SANTANDER	338	474	6	4	822	5,18%
10	CALDAS	345	416	6	3	770	4,85%
11	NARIÑO	59	88	86	130	363	2,29%
12	NORTE DE	48	73	5	4	130	0,82%

	SANTANDER						
13	BOGOTÁ. D.C.	6	11	9	6	32	0,20%
14	CUNDINAMARCA	2	3	1	1	7	0,04%
15	PUTUMAYO	1	3	1	0	5	0,03%
16	ANTIOQUIA	0	3	0	2	5	0,03%
17	ATLÁNTICO	0	0	0	1	1	0,01%
18	CÓRDOBA	0	0	0	1	1	0,01%
19	BOLÍVAR	0	1	0	0	1	0,01%
20	CASANARE	1	0	0	0	1	0,01%
21	BOYACÁ	0	0	1	0	1	0,01%
22	CHOCÓ	0	1	0	0	1	0,01%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3.099</b>	<b>4.7</b>	<b>3.9</b>	<b>4.0</b>	<b>15.869</b>	<b>100,0%</b>

En relación con los motivos específicos de los reclamos en salud durante el periodo solicitado, s

### 3. RECLAMOS ASMET SALUD POR PRINCIPALES MOTIVOS ESPECÍFICOS:

A partir del 1 de julio de 2023 se implementó una nueva clasificación de motivos de los reclamos en salud en la Supersalud, a continuación, se presenta la información agrupada en dos bloques, inicialmente del 12 de mayo al 30 de junio y posteriormente del 1 de julio de 2023 en adelante con la nueva clasificación de motivos:

- **Reclamos en salud por principales motivos específicos del 12 de mayo al 30 de junio 2023:**

Nú m.	MOTIVOS ESPECÍFICOS	MAY (12-31)	JUN	TOTAL RECLAMOS 2023 (12 MAY - 30 JUN)	% PARTICIPACIÓN
1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	804	1.205	2.009	25,5%
2	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MÉDICAS	617	1.045	1.662	21,1%
3	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	228	315	543	6,9%
4	DEMORA DE LA REFERENCIA O	200	236	436	5,5%

	CONTRARREFERENCIA				
5	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	132	209	341	4,3%
6	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO PBS	136	197	333	4,2%
7	DEMORA DE LA PROGRAMACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO O DIAGNÓSTICOS	83	143	226	2,9%
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS	66	122	188	2,4%
9	FALLAS EN LA OPORTUNIDAD PARA LA UBICACIÓN DEL USUARIO (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	77	69	146	1,9%
10	DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS)	58	69	127	1,6%
<b>TOTAL TOP 10 RECLAMOS</b>		<b>2.401</b>	<b>3.610</b>	<b>6.011</b>	<b>76,3%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3.099</b>	<b>4.774</b>	<b>7.873</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 4. Reclamos en salud Asmet Salud por motivos específicos. Reclamos hasta el 30 junio 2023.  
Fuente: Base de datos reclamos SNS años 2023 (Fecha de descarga 06 septiembre 2023)

• **Reclamos en salud por principales motivos específicos a partir del 01 de julio de 2023:**

Núm.	MOTIVOS ESPECÍFICOS	JUL	AGO	TOTAL RECLAMOS 2023 (JUL-AGO)	% PARTICIPACIÓN
1	NEGACIÓN EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS O CONSULTAS	430	1.110	1.540	19,3%
2	NEGACIÓN PARA LA ENTREGA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS AUTORIZADOS	600	819	1.419	17,7%
3	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS	844	211	1.055	13,2%
4	NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	299	540	839	10,5%
5	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS O CONSULTAS	568	176	744	9,3%
6	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN OTROS SERVICIOS DE SALUD	352	211	563	7,0%
7	FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	234	302	536	6,7%
8	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE SALUD	133	185	318	4,0%
9	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y/O DE OTROS SERVICIOS	110	114	224	2,8%
10	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE	67	101	168	2,1%



CITAS DE CONSULTA				
<b>TOTAL TOP 10 RECLAMOS</b>	<b>3.6</b> <b>37</b>	<b>3.7</b> <b>69</b>	<b>7.406</b>	<b>92,6%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.9</b> <b>41</b>	<b>4.0</b> <b>55</b>	<b>7.996</b>	<b>100,0%</b>

De igual manera, conforme lo solicitado, en el marco de las competencias de la entidad, se realizaron las siguientes acciones de inspección y vigilancia respecto la EPS **ASMET SALUD**:

Esta Superintendencia mediante oficio **No 20232100201474721** de fecha 8 de septiembre de 2023, el cual se adjunta en la presente misiva, requirió al Representante Legal de la **EPS ASMET SALUD**, para que en el marco de sus competencias resuelva de manera inmediata y de fondo los **12.635** reclamos en salud vencidos y estado abierto, advirtiendo que, el cierre al reclamo en salud en el aplicativo SuperArgo PQRD, solo procederá en caso de que se garantice de manera efectiva los servicios de salud, cargando los respectivos soportes e informando la respuesta al usuario

Es pertinente aclarar que, de los reclamos en salud en contra de la **EPS ASMET SALUD** anteriormente mencionados, fueron radicados 9.050 durante el periodo de 12 de mayo a 7 de septiembre de 2023, en cumplimiento de lo solicitado en la petición.

Una vez radicados los reclamos en salud se trasladaron a la EAPB de conformidad con lo establecido en la Circular única, modificada por la Circular 0008 de 2018 y la por la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023, con la instrucción de que se resuelva de fondo y se responda frente a los servicios en salud requeridos por lo usuarios.

En concordancia con lo anteriormente expuesto y vencido el termino otorgado, se evidencio que la **EPS ASMET SALUD** no cumplió con la instrucción, dentando incumplimiento a lo ordenado por este ente de control, por lo cual se trasladaron 8 casos a la Delegada para Investigaciones Administrativas de conformidad con el artículo 19, numeral 17 del Decreto 1080 de 2021.

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, de acuerdo a la facultad conferida en el artículo 125 de la Ley 1438 de 2012 , en concordancia con el numeral 12 del artículo 7 del Decreto 1080 de 2021, expidió medida cautelar en contra de la **EPS ASMET SALUD** a través del acto administrativo No 2 0 2 3 2 0 0 0 0 0 0 5 1 9 3 - 6 D E 1 8 - 0 8 - 2 0 2 3, en la cual se ordena la cesación inmediata de las acciones que ha venido desplegando para dilatar o negar la oportuna, integral y continua prestación de los servicios en salud requeridos por la menor L.Y.B. L., de manera que se garantice la efectiva prestación de los servicios y el derecho fundamental a la salud del paciente, en un término que no puede exceder de veinticuatro (24) horas

La Dirección de Inspección y Vigilancia para la Protección al usuario, desde el mes de junio de la presente vigencia, ha venido realizando el acompañamiento en las mesas de trabajo convocadas por **ASMET SALUD EPS y la** Fundación Retorno Vital, cuyo objetivo es que se les garantice la entrega de medicamentos, insumos y/o prestación de los servicios de salud requeridos por los usuarios que reporta la citada fundación.

### **3. ¿Qué garantías se ha generado desde la Superintendencia Nacional de Salud para que se mantengan los giros directos a los hospitales públicos?**

#### **Respuesta:**

La Superintendencia Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud, mediante la Resolución 2023320030001433-6 del 6 de marzo de 2023, ordenó a la EPS Asmet Salud EPS la cesación provisional de acciones que ponen en riesgo la vida o la integridad física de los pacientes y el destino de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En este punto, es importante hacer un breve resumen de la figura de la medida cautelar descrita en el artículo 125<sup>1</sup> de la Ley 1438 de 2011, que establece la competencia y la facultad del Superintendente Nacional de Salud de ordenar de manera inmediata la medida cautelar, a la entidad como sujeto vigilado, **mediante acto administrativo motivado** y la cual, dará lugar al inicio del proceso administrativo ante esta superintendencia, de acuerdo con el inciso final del artículo citado.

Respecto a la finalidad perseguida con la medida cautelar de la cesación provisional, se observa que, desde la expedición de la Ley 100 de 1993 se trazaron los objetivos de inspección, vigilancia y control enfocados en la protección de los derechos de los usuarios, en concordancia con los preceptos constitucionales del artículo 48 de la Constitución Política<sup>2</sup> que se resumen en el artículo 125 como, los de vigilar la atención en salud y disponer medidas para contrarrestar las acciones u omisiones que pongan en riesgo la vida o la

<sup>1</sup> Ley 1438 de 2011, artículo 125. El Superintendente Nacional de Salud podrá ordenar de manera inmediata, a la entidad competente, la medida cautelar de cesación provisional de las acciones que pongan en riesgo la vida o la integridad física de los pacientes o el destino de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Las medidas señaladas anteriormente se adoptarán mediante acto administrativo motivado y dará lugar al inicio del proceso administrativo ante el Superintendente Nacional de Salud.

<sup>2</sup> Constitución Política de 1991, artículo 48: "La seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la seguridad social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la ley. La seguridad social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la seguridad social para fines diferentes a ella. La ley definirá los medios para que los recursos destinados a pensiones mantengan su poder adquisitivo constante."

integridad física de los pacientes o el destino de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS.

Lo anterior, no significa otra cosa que la atribución de competencias a la Superintendencia Nacional de Salud, además de las mencionadas anteriormente, que también se encuentran en el artículo 12° del Decreto 1080 de 2021, dentro de estas competencias esta la potestad de ordenar la medida cautelar de cesación provisional a los actores del SGSSS, la cual tiene como fin corregir situaciones de diferente índole que viene presentando el sujeto vigilado, de manera tal que logre desarrollar su objeto social y la garantía del servicio a los afiliados.

Asimismo, el alcance y finalidad de la medida cautelar de cesación provisional ya ha sido objeto de análisis por el Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Primera, pronunciándose así:

“(…) En ese orden de ideas, el Despacho encuentra que los actos administrativos acusados fueron proferidos en ejercicio de las atribuciones conferidas por la ley a la Superintendencia Nacional de Salud, en aras de su función de inspección, vigilancia y control, dentro de las cuales se resalta la consistente en “ordenar de manera inmediata, a la entidad competente, la medida cautelar de cesación provisional de las acciones que pongan en riesgo la vida o integridad física de los pacientes”, **cuyo propósito no es otro que el de conminar a la entidad prestadora de servicios de salud al cumplimiento de sus deberes legales.**

Aunado a lo anterior, se advierte que el acto administrativo que decreta la medida cautelar es el que inicia un eventual proceso administrativo sancionatorio por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, en el caso de que la entidad no cumpla con las órdenes impartidas por dicho ente de control. (…)<sup>3</sup>

Bien lo ha definido el máximo órgano de cierre de lo Contencioso Administrativo, en donde concluye que la entidad debe dar cumplimiento a sus deberes legales. Es así como, resultado del seguimiento que realizó el equipo técnico de la Dirección de Medidas Especiales para EPS y Entidades Adaptadas de la Superintendencia Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud, se evidenciaron incumplimientos que fueron detallados en las conclusiones de la Resolución 2023320030001433-6 del 6 de marzo de 2023 los cuales, dieron origen a la imposición de medida cautelar a Asmet Salud EPS, y en la que se encuentra el correspondiente análisis del comportamiento del flujo de los recursos, basado en la efectiva prestación de los servicios en salud y, la gestión del riesgo en salud para la población afiliada a la EPS, el cual se resume a continuación:

<sup>3</sup> CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN PRIMERA Consejero ponente: ROBERTO AUGUSTO SERRATO VALDÉS Bogotá, D.C., veinticuatro (24) de marzo de dos mil veintiuno (2021) Radicación número: 11001-03-24-000-2021-00094-00.

“(…)

1. ASMET SALUD EPS SAS, concentra un número importante de transacciones financieras y de operación con sus propios accionistas, generando infracción normativa conforme lo señalado en el artículo 2.5.2.3.4.12 del Decreto 682 de 2018 que sustituye el capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto Número 780 de 2016 y numeral 3.2. de la Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.
2. No hay confiabilidad ni consistencia en los reportes de información financiera que la EPS reporta a la SNS, lo que dificulta la labor de seguimiento y control a la MPVE y va en contravía de lo estipulado al respecto en la Circular 016 de 2016.
3. La EPS no ejerce control suficiente a sus cuentas por pagar y sus cuentas por cobrar, se evidencia en la falta de conciliación de anticipos, en los giros a prestadores que no debían realizarse, en los giros que se autorizan por encima del valor estimado a girar, en la cantidad de entidades a las cuales no se les programa giro teniendo cuentas por pagar con montos considerables y en el aumento de quejas de los prestadores por incumplimiento en las condiciones de pago pactadas.
4. El 59,5% de las entidades analizadas aparecen sin contrato vigente según lo informado en archivo tipo ST010 con corte al tercer trimestre de 2022
5. Al 90,4% de las entidades analizadas no se les realiza giro adecuado.
6. El incumplimiento en los compromisos de pago con sus prestadores está impactando principalmente a la Red Pública, como se evidencia en el reporte de requerimientos interpuestos durante los últimos meses y este comportamiento es reiterativo, al Representante Legal de la EPS ya se le han impuesto sanciones por parte de la SNS ante los incumplimientos de acuerdos de pago conciliados con prestadores la más reciente se profirió en el mes de agosto por incumplimientos con la red de salud del departamento del Huila.
7. La EPS no administra eficientemente ni ejerce un control adecuado a los recursos del SGSSS.
8. Esta situación repercute en el cierre de servicios por parte de algunos prestadores que ya oficializaron su decisión a la EPS, incrementando el número de PQRD que, para el mes de agosto de 2022 presentó un total de 2.594 casos, concentrando el mayor número en los departamentos de Risaralda, Cauca y Caldas. Los principales motivos de reclamación fueron: la falta de oportunidad en la asignación de citas de consulta médica especializada, la entrega de medicamentos PBS, la programación de exámenes de laboratorio o diagnósticos y la programación de cirugías. (...)”.

Ahora bien, a continuación, se presentan las cifras de postulación de giro a la red pública mediante el siguiente cuadro comparativo del comportamiento de

la EPS antes y después de la medida cautelar de cesación provisional, que inició el 6 de marzo de 2023.

No. de prestadores	Giro anterior a la medida cautelar		Giro posterior a la medida cautelar		
	Total ene- feb / 2023	Promedio mes	Total mar-ago / 2023	Promedio mes	Variación
679	153.510	76.755	1.401.980	233.663	304,4%

**Fuente:** Auto reporte vigilada FT005. Postulación giro Adres vigencia 2023. (Cifras en millones COP)

Como se puede apreciar, la EPS postuló giro a 679 prestadores de la red pública a nivel nacional en lo corrido de 2023, con un aumento considerable del giro a estos prestadores durante la vigencia de la medida cautelar (2023) del 304,4% respecto de los giros postulados durante la misma vigencia, antes de la imposición de la medida cautelar.

**3. Desde el Ministerio de Salud y Protección Social qué recursos se han girado por concepto de Unidad de pago por Captación (UPC), cómo han sido estos giros desde el Ministerio hacia la ADRES y desde la ADRES hacia la EPS.**

**Respuesta:**

Por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, desde la imposición de la medida cautelar, la EPS debe presentar a esta superintendencia una postulación de giro a prestadores cuyo monto es el resultante de los procesos de conciliación y depuración que se realizan entre la EPS y los prestadores o proveedores de servicios de salud y que debe atender las condiciones contractuales y/o los acuerdos de pago que se hayan suscrito entre las partes, la cual, debe ser previamente certificada por el contralor designado para el seguimiento a las medidas ordenadas a la EPS; bajo este precepto se ha autorizado dispersión de giro a los prestadores de la siguiente forma:

Fuente del recurso	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23

<b>Régimen Subsidiado</b> (Cargo a la Liquidación Mensual de Afiliados -LMA)	183.278	192.113	191.25 2	190.914	160.853	161.643
<b>Régimen Contributivo</b> (Compensación por movilidad)	7.584	7.224	7.765	6.479	5.017	6.577
<b>Presupuestos máximos</b>						1.689
<b>Total</b>	<b>190.86 2</b>	<b>199.33 7</b>	<b>199.01 7</b>	<b>197.393</b>	<b>165.87 0</b>	<b>169.90 9</b>

**Fuente:** Postulación de giro EPS, autorizaciones SNS-ADRES (**Cifras en millones COP**)

Estas cifras obedecen al giro total que ADRES realiza a los prestadores, tanto de la red pública como de la privada por prestación de servicios de salud; por el Régimen Subsidiado se han girado en total \$1.080.053 millones, por el Régimen Contributivo un total de \$40.667 millones y por Presupuestos máximos \$1.689 millones.

El descenso en el ingreso que se aprecia a partir del mes de julio de 2023 obedece a la revocatoria parcial de habilitación que se ordenó a la EPS para los departamentos de Caldas, Norte de Santander y Santander mediante resolución 2 0 2331000003326-6 del 24 de mayo de 2023, situación que disminuyó la base de afiliados, afectando el cálculo de la LMA.

Atentamente,

*Firmado electrónicamente por: Ulahi Dan Beltrán López*

**Ulahi Dan Beltrán López**  
**Superintendente Nacional de Salud.**

Anexos: (2)

Proyecto: Gustavo Giovanni Peña Palacios-Asesor

Revisó: - Helena María Salazar Arbelaez- Delegatura para la Protección al Usuario- Maria Isabel Angel Echeverry- Delegatura para Entidades de Aseguramiento en Salud

Aprobó: Ulahi Dan Beltrán López - Superintendente Nacional de Salud.

