



OFIC- GJ- NAL – 5472

Popayán, 24 de abril del 2025.

Doctora,

LEIDY DAMARIZ CETINA AVELLANEDA

Director de Medidas Especiales Para EPS y Entidades Adaptadas

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

E.S.M

Oficina Nacional

Popayán (Cauca):
Cra 4 # 18N-16
(602) 827 4242

Oficina

Bogotá (Cundinamarca):
Carrera 7 # 35-23
(601) 285 3779

Sedes

Armenia (Quindío):
Av. Bolívar # 12N-29
(606) 746 9362

Calí (Valle del Cauca):
Carrera 39 # 5A-96
(602) 558 1004

Florencia (Cauca):
Carrera 8B # 6-53
(608) 434 1819 ext 102

Ibagué (Tolima):
Carrera 4D # 35-25
(608) 270 0408

Nelva (Huila):
Calle 14 # 8B-26
(608) 871 9239

Pasto (Nariño):
Carrera 24 # 14-85
(602) 722 7203

Pereira (Risaralda):
Av. 30 Agosto # 32b-59
(606) 329 0387

Popayán (Cauca):
Carrera 4 # 18N-16
(602) 833 1500

Valledupar (Cesar):
Calle 17 # 15-20
(605) 560 2010

Asunto: Respuesta a la petición al NURC 20253200100878831**Referencia:** 20259300407259432

Respetada Doctora Leidy, Cordial Saludo.

En atención al oficio del asunto, mediante el cual, la Superintendencia Nacional de Salud, “en el ejercicio de sus funciones legales, recibió del doctor Ricardo Alfonso Albornoz Barreto, secretario Comisión Séptima, derecho de petición mediante el cual hace algunas peticiones de las EPS que se encuentran bajo medidas especiales:”

Requiere el ente de control

“Varias EPS han sido intervenidas por la Supersalud en el último tiempo debido a su crítica situación financiera y operativa. De acuerdo con sus informes, las nueve EPS intervenidas acumulaban deudas a IPS por más de \$15 billones, lo cual también repercute en el pago a proveedores de medicamentos. ¿Qué mejoras o cambios se han observado en las EPS intervenidas respecto a la entrega de medicamentos? Por ejemplo, alguna de ellas ha logrado reducir significativamente sus quejas por desabastecimiento tras la intervención, o ha normalizado sus inventarios gracias a apoyo administrativo?”

Respuesta ASMETSALUD EPS SAS, en Intervención:

Asmet Salud EPS S.A.S se permite informar que, en el marco de las medidas especiales y en atención a la solicitud elevada por la Comisión Séptima de la Cámara de Representantes, se han adelantado múltiples acciones orientadas a mejorar la entrega de medicamentos a nuestros afiliados.

Durante el mes de marzo de 2025, se llevaron a cabo auditorías en los puntos de dispensación de medicamentos en los departamentos donde la EPS presta sus servicios. Entre las acciones implementadas se destacan:

- Requerimientos a los prestadores responsables de la entrega de medicamentos, exigiendo el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Resolución 1604 de 2013, especialmente respecto a la entrega dentro de un plazo máximo de 48 horas.
- Verificación del cumplimiento de los acuerdos contractuales con los prestadores.

www.asmet-salud.com



OFIC- GJ- NAL – 5472

Oficina Nacional

Popayán (Cauca):
Cra 4 # 18N-16
(602) 827 4242

Oficina

Bogotá (Cundinamarca):
Carrera 7 # 35-23
(601) 285 3779

Sedes

Armenia (Quindío):
Av. Bolívar # 12N-29
(606) 746 9362

Calí (Valle del Cauca):
Carrera 39 # 5A-96
(602) 558 1004

Florencia (Cauca):
Carrera 8B # 6-53
(608) 434 1819 ext 102

Ibagué (Tolima):
Carrera 4D # 35-25
(608) 270 0408

Nelva (Huila):
Calle 14 # 8B-26
(608) 871 9239

Pasto (Nariño):
Carrera 24 # 14-85
(602) 722 7203

Pereira (Risaralda):
Av. 30 Agosto # 32b-59
(606) 329 0387

Popayán (Cauca):
Carrera 4 # 18N-16
(602) 833 1500

Valledupar (Cesar):
Calle 17 # 15-20
(605) 560 2010

- Reuniones semanales de seguimiento a compromisos y planes de mejora con operadores logísticos, lideradas por el personal de cada sede departamental.

Adicionalmente, se ha mantenido un seguimiento continuo a través de:

- Planes de mejora establecidos con las IPS y los operadores logísticos, con seguimiento hasta su cierre.
- Mesas de trabajo con los proveedores para abordar problemáticas y mejorar la eficiencia en la distribución.
- Seguimiento diario a los puntos de dispensación por parte del equipo técnico de auditoría.
- Socialización de resultados con los equipos de contratación departamental para la toma de decisiones estratégicas.

Resultados consolidados:

- De 13.421.980 medicamentos prescritos, fueron entregadas 12.076.646 unidades, lo que representa un cumplimiento del 90%.
- El promedio nacional de cumplimiento en la entrega por parte de los operadores logísticos se ubicó en 91,83%, con un porcentaje de incumplimiento del 8,17%.

Estas acciones han contribuido a una mejora sustancial en el proceso de entrega de medicamentos, permitiendo avanzar hacia la normalización del servicio y una mayor eficiencia operativa.

Se adjunta el enlace al Informe de seguimiento a la entrega de medicamentos y la tabla consolidada de indicadores:

https://drive.google.com/drive/folders/1QSVHn9LCSOWGw_azqE2i8JaVtIUqZIRr?usp=drive_link

En cuanto al comportamiento de las peticiones y quejas por medicamentos, se presenta a continuación un análisis basado en los registros institucionales:

Durante el año 2023, se observó un aumento considerable en la radicación de quejas, especialmente en los meses de mayo y junio, coincidiendo con el inicio del proceso de intervención. Esta etapa implicó ajustes estructurales profundos y cambios en la red contratada de servicios, los cuales, aunque orientados a mejorar el funcionamiento de la



OFIC- GJ- NAL – 5472

EPS, generaron una respuesta temporal por parte de los usuarios en forma de solicitudes y reclamos, especialmente relacionados con desabastecimiento.

No obstante, al comparar estos datos con los años 2024 y lo corrido de 2025, se evidencia una reducción sostenida en la radicación de quejas por medicamentos. Esta tendencia sugiere que las acciones de mejora implementadas por la EPS, como la optimización de los procesos administrativos y el fortalecimiento de la gestión en la atención al usuario, han empezado a generar un impacto positivo sobre la percepción y satisfacción de los afiliados.

Oficina Nacional

Popayán (Cauca):
Cra 4 # 18N-46
(602) 827 4242

Oficina

Bogotá (Cundinamarca):
Carrera 7 # 35-23
(601) 285 3779

Sedes

Armenia (Quindío):
Av. Bolívar # 12N-29
(606) 746 9362

Cali (Valle del Cauca):
Carrera 39 # 5A-96
(602) 558 1004

Florencia (Caquetá):
Carrera 8B # 6-53
(608) 434 1819 ext 102

Ibagué (Tolima):
Carrera 4D # 35-25
(608) 270 0408

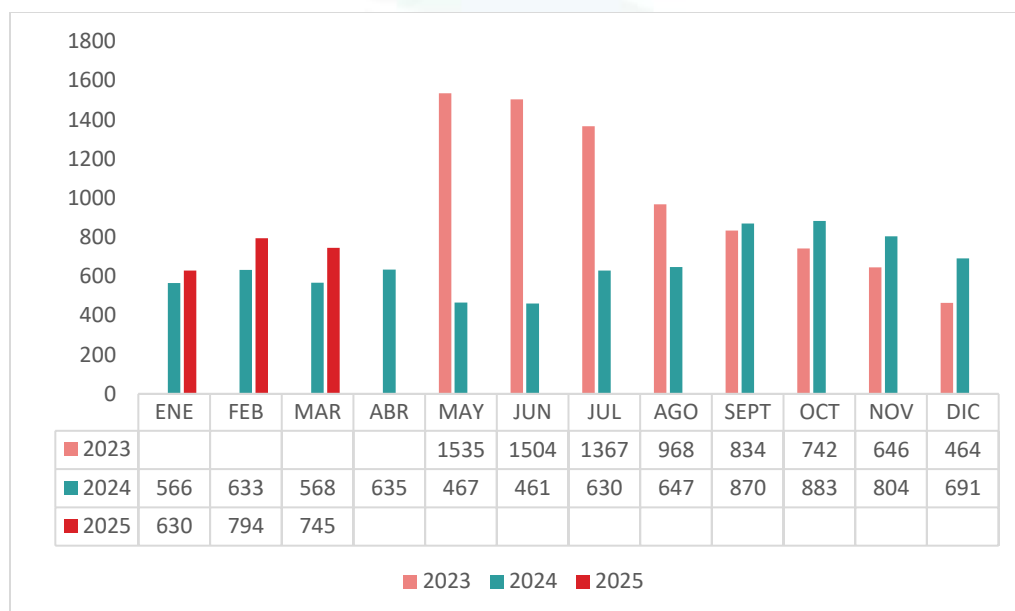
Nelva (Huila):
Calle 14 # 8B-26
(608) 871 9239

Pasto (Nariño):
Carrera 24 # 14-85
(602) 722 7203

Pereira (Risaralda):
Av. 30 Agosto # 32b-59
(606) 329 0387

Popayán (Cauca):
Carrera 4 # 18N-46
(602) 833 1500

Valledupar (Cesar):
Calle 17 # 15-20
(605) 560 2010



De esta manera, damos respuesta a su requerimiento, manifestando nuestra entera disposición para atender las solicitudes elevadas dentro del marco de este proceso.

Cordialmente,

TATIANA MARCELA DIAZ GULLO

Directora De Acciones Constitucionales, Nacional
ASMET SALUD EPS SAS

Fuente: Nixon Alberto Prado Mazabuel - Profesional Senior De Auditoria Nacional, Nacional
Leidy Yohana Ortega Hoyos - Coordinador De Satisfaccion Al Usuario Nacional, Nacional
Proyecto: Camilo Alejandro Solis Pino – Profesional Jurídico Senior, Nacional

NOTA: Se recuerda que el canal autorizado para el recibo de notificaciones es en la calle 4 Numero 18 N – 46 de la Ciudad de Popayán, Cauca o al correo notificacionesjudiciales@asmetsalud.com