| SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD | |
|---|---|
| **Para responder este documento favor citar este número:** | |
| **Rad No:** | **20261000003007821** |
| Fecha: | 24-09-2026 |
| Dependencia | Despacho del Superintendente Delegado para Entidades de Aseguramiento en Salud |
| Expediente | 20251600019010000004E |

Bogotá, D.C.

Doctor
**Gerardo Yepes Caro**
Secretario
Comisión Séptima Constitucional Permanente
Cámara de Representantes
Congreso de la República
comision.septima@camara.gov.co
Ciudad

**Asunto:** Respuesta a Proposición 09 de 2026 de la Comisión Séptima Constitucional Permanente de la Cámara de Representantes
**Referencia:** 20269300423372262 – 20265500025747372

Respetado Doctor Gerardo:

La Superintendencia Nacional de Salud recibió petición radicado de la referencia, mediante la cual se formulan solicitudes de información respecto de las cuales en ejercicio de las competencias definidas en el Decreto 1080 de 2021, la Superintendencia Nacional de Salud por medio del presente escrito, procede a emitir respuesta en los siguientes términos

**Pregunta:** *"1. Sírvase informar los procedimientos específicos de inspección, vigilancia y control aplicados durante 2025 y 2026 para verificar la operación del modelo especial del Guainía por parte de Nueva EPS."*

**Respuesta:** La Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Dirección de Medidas Especiales realiza el seguimiento a la medida de intervención forzosa administrativa para administrar ordenada a NUEVA EPS S.A., verificando, entre otros aspectos, la gestión adelantada por el Agente Especial Interventor y el cumplimiento de las órdenes impartidas en desarrollo de la medida especial.



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



Estamos certificados

Digitally signed by SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD
Date: 2026.09.24 07:14:48 COT

En este contexto, las actuaciones de seguimiento adelantadas por la Dirección de Medidas Especiales se enmarcan en la evaluación integral de la gestión de NUEVA EPS S.A. como entidad intervenida.

De igual manera, la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud ha desarrollado acciones orientadas a verificar la garantía en la prestación efectiva de los servicios de salud, incluyendo la operación del modelo por parte de NUEVA EPS a los afiliados de esta aseguradora en el departamento del Guainía. En este marco, durante las vigencias 2025 y 2026 se adelantaron las siguientes actuaciones:

- ✓ **Auditoria integral 2025:** tienen como propósito verificar la garantía en la prestación efectiva de los servicios de salud, abarcando los componentes técnico-científico, jurídico, de sistemas de información y financiero.

**Fecha:** 12/05/2025
**No Auto:** 2025310000000655-7 de fecha 9/05/2025
**Departamento:** Guainía
**Ciudad:** Inírida
**Enfoque de la Auditoria:** Modelo Integral de Salud Guainía
**Periodos Auditados:** 2024 – 2025
**Objeto:** *Verificar que Nueva EPS en el departamento de Guainía tenga implementado el modelo especial de atención en salud, garantizando la accesibilidad, oportunidad y efectiva prestación de los servicios a la población afiliada en ese departamento, como el cumplimiento del plan de mejoramiento aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud mediante radicado No 20243100402496681 de fecha 10/11/2024.*

Como resultado de la auditoría, se elaboró el informe, en el cual se identificaron trece (13) hallazgos de los cuales se evidenciaron debilidades en la conformación y gestión de la red de prestadores, que afectan la garantía, la integralidad y continuidad de la atención requerida por los usuarios del departamento.

El informe de auditoría fue remitido a Nueva EPS mediante radicado No. 20253100401624961 del 18 de julio de 2025, solicitando la formulación de un plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos identificados. Posteriormente, el informe fue trasladado a la Dirección de Investigaciones Administrativas mediante radicado No. 20253100400082973 del 28 de agosto de 2025.

- ✓ **Mesas técnicas:** diseñadas para advertir a las entidades aseguradoras sobre las alertas identificadas, con el propósito de generar compromisos y un plan de acción que permita subsanar las deficiencias detectadas El objetivo central consiste en mitigar los riesgos que impactan la salud de la población y garantizar que la entidad cumpla con sus obligaciones normativas y compromisos contractuales.

**Fecha:** 4 y 5 de junio de 2026
**Objeto**: *Identificación oportuna de alertas territoriales en salud, a partir de un análisis integral de la información disponible, que permita la definición y exigibilidad de compromisos de cumplimiento por parte de las Entidades Administradoras de Planes de*



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

*Beneficios (EAPB) y prestadores de servicios de salud, en el marco de sus responsabilidades dentro del sistema. Se revisarán los siguientes temas puntuales: Contratación de red y servicios complementarios, cartera, garantía en la prestación de servicios de salud, referencia y contrarreferencia, medicamentos, aseguramiento, PSPIC (alerta comunicada por la Secretaría Departamental de Salud) y coberturas de vacunación – PAI).*

**Entidades participantes:** de la Superintendencia Nacional de Salud: la Delegada para Entidades Territoriales y Generadores, Recaudadores y Administradores de Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud; la Secretaria de Salud Departamental del Guainía; los municipios de Inírida y Barrancominas; Nueva EPS, FOMAG, Dirección de Sanidad de la Policía Nacional; la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría Regional Guainía, el gestor farmacéutico Discolmets y la ESE Hospital Renacer.

Como resultado de la mesa de trabajo adelantada con Nueva EPS, se establecieron veintitrés (23) compromisos orientados a fortalecer la garantía en la prestación de los servicios de salud a la población del departamento del Guainía. Entre estos, se destacan aquellos relacionados con las deficiencias identificadas en la disponibilidad y suscripción contractual de la red de prestación de servicios, la gestión de remisiones, los mecanismos de traslado de los usuarios, entrega oportuna de medicamentos y estancia en albergues.

**Pregunta**: *"2. Sírvase remitir las evaluaciones realizadas durante 2025 y 2026 respecto del cumplimiento de las condiciones bajo las cuales Nueva EPS fue autorizada para operar el aseguramiento en el departamento."*

**Respuesta:** La Superintendencia Nacional de Salud, desde la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud, ha desarrollado acciones orientadas a verificar la garantía en la prestación efectiva de los servicios de salud, incluyendo la operación del modelo por parte de Nueva EPS a los afiliados de esta aseguradora en el departamento del Guainía. En este marco, durante las vigencias 2025 y 2026 se adelantaron las actuaciones referenciadas en la respuesta del numeral 1 del presente requerimiento y que actualmente cursan en seguimiento de esta Superintendencia.

**Pregunta:** *"3. Sírvase informar los hallazgos identificados durante ambas vigencias respecto de suficiencia de red, remisiones, referencia y contrarreferencia, transporte, medicamentos, albergues y atención en zonas rurales y rurales dispersas."*

**Respuesta:** En el proceso de auditoría realizada en la vigencia 2025 a Nueva EPS en el departamento del Guainía se evidenciaron los siguientes hallazgos:

- Incumplimiento de la garantía en la prestación de servicios de salud, bajo el apoyo permanente de un especialista en medicina familiar, agentes médicos tradicionales y auxiliares de enfermería a través de la red de prestadores en el territorio.
- No se evidenció la conformación de la red mediante contratación legalizada, Asimismo, las auditorías aportadas no permitieron verificar las condiciones de prestación de los servicios por parte de la ESE Hospital Renacer y no se observó



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

seguimiento a los planes de acción, entrega de medicamentos pendientes, ni medición de la oportunidad en la respuesta a los usuarios por parte del operador de medicamentos Discolmets.

- Incumplimiento de la Resolución 1604 de 2013, que establece la obligación de suministrar y distribuir los medicamentos de manera completa e inmediata y de generarse pendientes la entrega en el domicilio cuando el afiliado lo autorice.
- No garantía de prestación de servicios de salud con oportunidad, accesibilidad, pertinencia, a través de las brigadas por las cuencas y microcuencas.
- Insuficiencia de la integración administrativa y técnica de la red de servicios y su complementariedad para garantizar la integralidad y continuidad de la atención en salud requerida por el usuario

De igual manera, durante el desarrollo de la mesa técnica realizada el 4 y 5 de junio de 2026, se evidenciaron las siguientes deficiencias e incumplimientos:

- Dificultades e inoportunidad en los procesos de remisión de pacientes, referencia y contrarreferencia.
- Falta de formalización de los contratos requeridos para asegurar la disponibilidad de servicios acordes con las necesidades de la población afiliada en el territorio, para los dos regímenes, específicamente con la ESE Renacer.
- Deficiencias en la disponibilidad y oportunidad del transporte fluvial y aéreo para los pacientes que requieren desplazamiento para la atención de servicios de salud,
- No Garantía en la entrega de medicamentos a la población ubicada en zonas de difícil acceso, durante el desarrollo de las jornadas y brigadas extramurales.
- Deficiencias en la garantía oportuna del servicio de albergues para los usuarios y acompañantes.
- No cuenta con albergue en el municipio de San Felipe.

**Pregunta:** *"4. Sírvase relacionar los requerimientos, instrucciones, órdenes, planes de mejoramiento o medidas correctivas impartidas a Nueva EPS durante 2025 y 2026 específicamente relacionadas con la población del Guainía e indicar su estado de cumplimiento."*

**Respuesta:** Como se indicó anteriormente, de las acciones desarrolladas para verificar la garantía en la prestación efectiva de los servicios de salud a la población del Guainía por parte de NUEVA EPS, se han impartido las siguientes solicitudes e instrucciones y se presenta el estado de la actuación:

- ✓ **Auditoría integral**

**Fecha:** 12/05/2025
**Solicitud formulación plan de mejoramiento**: radicado 20253100401624961 del 18 de julio de 2025.
**Estado de la actuación:** El plan de mejoramiento presentado por la entidad fue aprobado por esta Superintendencia mediante radicado No. 20253100402066051 del 11 de septiembre de 2025, estableciéndose la obligación de remitir los soportes de avance dentro de los cuatro (4) meses siguientes a su aprobación. No obstante, al vencimiento del plazo



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

establecido, Nueva EPS no allegó la información requerida, razón por la cual esta Dirección reiteró la solicitud mediante radicado No. 20263100401757801 del 3 de junio de 2026.

En respuesta, Nueva EPS remitió los soportes correspondientes mediante radicado No. 20265800016849932 del 23 de junio de 2026. Una vez efectuado el análisis y la verificación de la información aportada, esta Dirección realizó la evaluación final del plan de mejoramiento, concluyendo que la entidad no logró acreditar el cumplimiento de las actividades y compromisos propuestos. En consecuencia, mediante radicado No. 20263100402921441 del 15 de septiembre de 2026, se informó a Nueva EPS que la actuación sería trasladada a la Superintendencia Delegada para las Investigaciones Administrativas de esta Superintendencia, para lo de su competencia y la adopción de las medidas que correspondan, de conformidad con lo establecido en el Manual de Auditorías de la Superintendencia Nacional de Salud.

- ✓ **Mesas técnicas**

**Fecha:** 4 y 5 de junio de 2026
**Estado de la actuación:** Como resultado de la mesa de trabajo adelantada con Nueva EPS, se establecieron veintitrés (23) compromisos. Se destacan los relacionados con las deficiencias en la disponibilidad y suscripción contractual de la red de prestación de servicios, la gestión de remisiones y los mecanismos de traslado de los usuarios, entrega oportuna de medicamentos y estancia en los albergues.

En seguimiento a los compromisos, se requirió a Nueva EPS mediante radicado No. 20263100401866281 del 12 de junio de 2026, la remisión de los soportes que acreditaran el avance y cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En respuesta al requerimiento realizado, Nueva EPS remitió información mediante radicado No. 20269300416929362 del 24 de junio de 2026, reportando avances en catorce (14) de los veintitrés (23) compromisos establecidos, permaneciendo pendientes de cumplimiento nueve (9) compromisos.

Posteriormente, en relación con estos mismos compromisos, el Ministerio de Salud y Protección Social convocó a mesas de seguimiento realizadas los días 17, 23 y 30 de julio de 2026, en las cuales se abordó la situación relacionada con la alerta y solicitud de intervención urgente por la no dispensación de medicamentos en zonas rurales, puestos de salud y jornadas extramurales del departamento del Guainía, derivada de la ausencia de acuerdos de voluntades suscritos entre la ESE Hospital Departamental de Guainía y Nueva EPS.

Como resultado de estas mesas, se establecieron nuevos compromisos a cargo de Nueva EPS para superar la situación evidenciada. Sin embargo, la entidad no acreditó su cumplimiento ni presentó avances suficientes que permitieran verificar la ejecución de las acciones propuestas, por lo que esta Superintendencia reiteró la solicitud con radicado 20263100402873221 del 11-09-2026 para remitir la respuesta correspondiente a cada uno de los compromisos adquiridos durante las mesas de trabajo realizadas los días 4 y 5 de



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

junio de 2026 en el departamento de Guainía, así como a los compromisos establecidos en la mesa convocada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Al respecto, se informa que la Directora de la Oficina Zonal Guainía de Nueva EPS dio respuesta mediante el radicado No. 20269300425735832 del 18 de septiembre de 2026.

Una vez revisados los soportes allegados, la entidad informó las gestiones adelantadas para garantizar los procesos de transporte aéreo y fluvial, mediante la suscripción de los respectivos contratos. Asimismo, señaló que, a la fecha, el servicio de albergues opera con normalidad, garantizando la atención de los usuarios. No obstante, respecto al albergue ubicado en el corregimiento de San Felipe, indicó que continúa realizando gestiones y acercamientos con diferentes prestadores, con el fin de asegurar la prestación de este servicio.

En relación con el proceso de cartera, la EPS comunicó que actualmente se encuentra adelantando la revisión y el cruce de cuentas con la ESE Renacer.

Por otra parte, frente al proceso de referencia y contrarreferencia, informó que cuenta con un plan de mejoramiento derivado de la metodología GAUDI, aprobado por la Secretaría de Salud Departamental del Guainía, el cual se encuentra en fase de implementación y seguimiento por parte de dicho ente territorial.

Finalmente, se precisa que los compromisos adquiridos por Nueva EPS para garantizar la prestación de los servicios de salud, incluidos los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la suscripción de contratos, continúan siendo objeto de seguimiento por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

**Pregunta:** *"5. Sírvase informar el número de PQRD recibidas durante 2025 y 2026 relacionadas con Nueva EPS en el Guainía, discriminadas mensualmente y por motivo."*

**Respuesta:** Se presenta anexo en formato Excel con hoja rotulada **Punto 5**, en la que se encuentra la relación de reclamos recibidos contra Nueva EPS en el Departamento del Guainía entre 2025 a 2026 agosto, interpuestas por los usuarios ante la Supersalud:

- ***Tabla 1.*** *Comportamiento reclamos en salud contra Nueva EPS en el Departamento del Guainía*
- ***Tabla 2.*** *Comportamiento Reclamos en salud contra Nueva EPS en el Departamento del Guainía por principales motivos*

**Tener en cuenta que:**

- La información presentada puede ser susceptible de cambios marginales respecto a información presentada con anterioridad, dado que la información de los reclamos puede cambiar en el tiempo debido a minería de datos, actualizaciones en su estado, clasificación de riesgo de vida y redireccionamientos a otra entidad para su gestión.

| **FICHA TÉCNICA DE ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS** | |
|---|---|
| Fuente | BD PQRD del Sistema PQRD Superargo. |
| Periodo | 2025 – 2026 agosto |



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

| | |
|---|---|
| | BD Reclamos en salud:<br>• periodo: 2025 a 2026<br>• ent_alias_sns: NUEVA EPS<br>• ent_depto: GUAINÍA |
| Fecha de descarga de la base de datos validada | 7 de septiembre 2026 |
| Fecha de elaboración | 21 de septiembre 2026 |
| Nota Metodológica | Este informe se obtiene de los reclamos en salud recibidos por la SNS de enero 2025 a agosto 2026 en contra Nueva EPS en el Departamento del Guainía |
| | La información presentada puede ser susceptible de cambios marginales respecto a informes presentados con anterioridad; dado que la información de los reclamos puede cambiar en el tiempo debido a actualizaciones en su estado, clasificación de riesgo de vida y redireccionamientos a otra entidad para su gestión. |

**Pregunta:** *"6. Sírvase informar las actuaciones realizadas frente a casos de remisiones prolongadas puestos en conocimiento de la Superintendencia durante 2025 y 2026."*

**Respuesta:** De conformidad con lo establecido en los artículos 19 y 20 del Decreto 1080 de 2021, durante las vigencias 2025 y 2026 el Grupo de Inspección y Vigilancia a las PQRD, de la Delegada para la Protección al Usuario, adelantó acciones mediante requerimientos a los vigilados, con el propósito de contribuir al cierre oportuno de las (PQR), así como de garantizar la prestación adecuada y continua de los servicios de salud a los usuarios.

Como resultado de estas actividades, se efectuaron los siguientes requerimientos:

| Vigencia | Número de requerimientos realizados |
|---|---|
| 2025 | 18 |
| 2026 | 21 |
| **Total** | **39** |

Por su parte, desde el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud, de la Delegada para la Protección al Usuario, se efectúan acciones de Inspección y Vigilancia en la gestión de las reclamaciones riesgo de vida de manera permanente en el marco de lo establecido en las Circulares Externas vigentes de la Superintendencia Nacional de Salud, en el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención oportuna al usuario.

De requerirse ordenar de manera inmediata la medida cautelar de cesación provisional de las acciones u omisiones que pongan en riesgo inminente la vida o la integridad física de los pacientes (como las fallas de oportunidad en entrega de tecnologías o barreras de acceso clínico) se emiten Medidas Cautelares.

Así mismo, se han efectuado mesas de seguimiento con Nueva EPS, entidad responsable del aseguramiento en el departamento del Guainía, con el propósito de que la entidad gestione de manera oportuna las reclamaciones radicadas en el sistema PQRD de la Supersalud.

De acuerdo con las cifras presentadas en el numeral 5, en el departamento de Guainía se presentaron 262 reclamaciones en 2025 y en lo corrido de 2026 se han presentado 97 reclamaciones relacionadas con falta de oportunidad en el proceso de referencia y contrarreferencia, sobre las que, desde el Grupo SIS, se dio orden de gestionar en el marco de los términos establecidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023. Aquellas



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

reclamaciones que no se gestionan con solución de fondo, pasan a una segunda instancia por parte del grupo e Inspección y vigilancia a la PQRD.

A la fecha no se han emitido medidas cautelares a usuarios de Nueva EPS en Guainía durante el periodo referido.

**Pregunta:** *"7. Sírvase informar si durante 2025 y 2026 la Superintendencia conoció o investigó eventos en los cuales pacientes hubieran fallecido mientras permanecían pendientes de remisión o hubieran presentado deterioro clínico significativo durante la espera. Presente la información de manera anonimizada e indique las actuaciones adelantadas."*

**Respuesta:** Se informa que la Delegada de Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, en ejercicio de sus funciones, conoce PQRD a través de distintos canales institucionales por demoras en términos generales, respecto de presuntos incumplimientos por parte de los actores vigilados en la prestación del servicio de salud y se gestionan conforme a los procedimientos de atención al usuario; sin embargo, no le corresponde a esta entidad, lo relacionado con la investigación de la *praxis médica* de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 130 de la ley 1438 de 2011, modificado por el artículo 3 de la ley 1949 de 2019:

> *"(…)*
> *ARTÍCULO 130. INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS. La Superintendencia Nacional de Salud impondrá sanciones de acuerdo con la conducta o infracción investigada, sin perjuicio de lo dispuesto en otras disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así:*
> *(…)*
> *PARÁGRAFO 3°. La Superintendencia Nacional de Salud* ***no es competente para adelantar investigaciones administrativas respecto de la praxis en los servicios de salud.*** *(…)"*

**Pregunta:** *"8. Sírvase informar si durante 2025 y 2026 se identificaron restricciones o suspensiones en IPS de la red externa utilizadas para la población del Guainía asociadas a contratación, cartera o flujo de recursos de Nueva EPS."*

**Respuesta:** La Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud participó en la mesa de trabajo realizada en el departamento del Guainía durante el mes de junio de 2026, cuyo propósito fue identificar alertas territoriales mediante el análisis integral de la información disponible, con el fin de definir y exigir compromisos de cumplimiento a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y a los prestadores de servicios de salud, en el marco de sus responsabilidades dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Como resultado de esta mesa, se establecieron diversos compromisos con Nueva EPS, entre ellos la formalización de la vinculación contractual con el gestor farmacéutico para garantizar la entrega de medicamentos durante las jornadas extramurales de salud desarrolladas de manera articulada con la Secretaría Departamental de Salud del Guainía.



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

Frente a este compromiso, la Superintendencia Nacional de Salud continúa adelantando acciones de seguimiento y verificación orientadas a evaluar su cumplimiento y efectividad.

Asimismo, desde el área de flujo de recursos de la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud, no se evidenció queja por parte del Hospital Renacer frente a suspensión y/o restricción de servicios de salud como único prestador de servicios que garantiza los servicios de salud en territorio.

No obstante, el Albergue Sukurame, comunicó la solicitud de pago y restricción de servicios en los departamentos de influencia, afectando los usuarios de Guainía; frente a los cual se desarrolló acompañamiento de mesas interinstitucionales. A su vez, se efectuó requerimiento de gestión frente a lo comunicado por el albergue a Nueva EPS, donde se evidenció la gestión adelantada por la citada entidad aseguradora, como se relaciona a continuación:

Nueva EPS mediante oficio rad No 20269300416155642, comunica la gestión frente al pago de recursos con el Albergue Sukurame desarrollando mesas de depuración y conciliación, lo que ha permitido el levantamiento de la restricción de operación por parte de este, continuando con la garantía de servicios a los afiliados.

Con referencia al proceso de contratación, se precisa que la E.S.E. Hospital Departamental Intercultural Renacer envío copia de la solicitud realizada a la NUEVA EPS relacionada con la formalización de los acuerdos de voluntades y requirió información sobre el estado de los procesos contractuales adelantados.

Desde la Superintendencia Nacional de Salud, mediante oficio de radicación No. 20263100602276681 se recordó a las partes que las relaciones contractuales se rigen por los principios de autonomía de la voluntad y libertad negocial y requirió a la EPS para que estudiara integralmente la solicitud presentada por el prestador y diera respuesta clara, completa y de fondo al peticionario.

Del análisis de la respuesta, se evidencia que la entidad atendió de manera formal el requerimiento efectuado por la Superintendencia Nacional de Salud, informando el estado de cada uno de los procesos contractuales adelantados con la E.S.E. Hospital Departamental Intercultural Renacer y las gestiones realizadas para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de salud. En particular, señaló que los contratos bajo las modalidades de cápita y PGP para los regímenes contributivo y subsidiado ya se encuentran firmados y legalizados, encontrándose únicamente pendiente la parametrización en los sistemas de información de la EPS para su entrada en operación.

De igual forma, informó que los contratos bajo la modalidad evento cuentan con aprobación del Comité Nacional de Contratación y se encuentran en elaboración de minutas por parte de la Secretaría General y Jurídica.

Adicionalmente, explicó las razones por las cuales no fue aprobada la contratación de la modalidad de cápita de medicamentos para el régimen subsidiado, indicando la existencia



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

de un operador farmacéutico previamente contratado lo que podría generar duplicidad de pagos. Asimismo, la EPS acreditó la realización de reuniones de seguimiento con la ESE, la concertación de prórrogas contractuales y la definición de compromisos entre las partes para continuar con la formalización de los acuerdos.

No obstante, la respuesta mencionada permite concluir que, si bien existen avances significativos en el proceso contractual, al momento de su emisión aún no se había culminado la totalidad de los trámites necesarios para la entrada en operación de todos los contratos, particularmente en lo relacionado con la parametrización de los contratos legalizados y la expedición de las minutas correspondientes a la modalidad evento por lo que continua en seguimiento.

**Pregunta:** *"9. Sírvase informar las actuaciones de inspección y vigilancia adelantadas durante 2025 y 2026 respecto de la entrega de medicamentos en Inírida, Barrancominas, San Felipe y las comunidades rurales y rurales dispersas del departamento."*

**Respuesta:** Desde la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud se adelantaron acciones de seguimiento a Nueva EPS relacionadas con la entrega de medicamentos en el departamento del Guainía. En la auditoría realizada durante la vigencia 2025 se evidenciaron deficiencias e inoportunidad en la dispensación de medicamentos, situación que dio lugar a la formulación de un hallazgo y al requerimiento de un plan de mejoramiento, el cual no fue cumplido por la EPS, conforme se describe en el punto 4.

Adicionalmente, en el marco de la mesa técnica territorial realizada en junio de 2026, se solicitaron acciones para garantizar la entrega de medicamentos en zonas dispersas mediante jornadas extramurales articuladas con la Secretaría de Salud Departamental del Guainía, así como la formalización del contrato con la ESE Hospital Renacer para la dispensación de medicamentos en nueve puntos de atención definidos por dicha institución.

Actualmente, los compromisos continúan bajo el seguimiento de la Superintendencia Nacional de Salud, tal como se detalla en el punto 4 del presente documento.

**Pregunta:** *"10. Sírvase informar las actuaciones adelantadas frente a los gestores farmacéuticos responsables de atender la población afiliada a Nueva EPS en el Guainía y los resultados obtenidos."*

**Respuesta:** Desde la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento, se ha efectuado gestión frente a la solicitud de pago por parte del operador Logístico Discolmets, quien está asumiendo la entrega de medicamentos en territorio, donde se observaron para la vigencia 2025 y 2026, las siguientes gestiones:

Operador logístico Discolmets (rad No 20259300412433492) solicitando un pago de los servicios prestados donde la facturación en promedio mensual es de $25.000 millones, efectuándose por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, requerimiento a Nueva EPS a través del rad No 20253100201661401, con respuesta de la EPS mediante rad No 20259300418453802, informando Nueva EPS que ha realizado acciones para subsanar los



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

hallazgos que incluyen el pago de las cuentas por pagar. Este proceso se ha venido realizando mensualmente de acuerdo con la disponibilidad de recursos, y se prioriza tomando la cartera de radicación, generado abonos por valor de $ 303.434.810.120.

De acuerdo con el flujo de caja de la compañía, se continuará con las gestiones para el cumplimiento de los pagos en los siguientes periodos, para lo cual es indispensable que se efectúen las radicaciones oportunamente con los requisitos de rigor.

Para la vigencia 2026, se observó petición del operador logístico Discolmets (rad No 20263100201763221) ante Nueva EPS (req No 20263100201457291), emitiendo Nueva EPS, respuesta directa al operador logístico frente a los pagos realizados, asimismo, comunicó que se encuentra realizando mesas de conciliación efectuando procesos de revisión, depuración y conciliación de la cartera existente.

No obstante, la Superintendencia Nacional de Salud se encuentra efectuando seguimiento al cumplimiento y seguimiento a la mesa de conciliación y cartera, buscando la depuración y pago de los recursos del SGSSS entre las partes.

**Pregunta:** *"11. Sírvase indicar cómo se incorpora el cumplimiento del modelo especial del Guainía dentro de las actuaciones de seguimiento y evaluación que actualmente adelanta la Superintendencia sobre Nueva EPS."*

**Respuesta:** Adicional al seguimiento a la medida de intervención forzosa administrativa para administrar, ordenada a NUEVA EPS, verificando, entre otros aspectos, la gestión adelantada por el Agente Especial Interventor y el cumplimiento de las órdenes impartidas en desarrollo de la medida, con un alcance integral sobre la gestión de la entidad intervenida, la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud, realiza seguimiento a la operación de Nueva EPS mediante auditorías y la verificación de los compromisos adquiridos en mesas de trabajo. Dicho seguimiento abarca procesos transversales esenciales sobre la implementación del modelo, tales como la conformación y suficiencia de la red de prestación, los procesos de referencia y contrarreferencia, la entrega de medicamentos y demás componentes necesarios para garantizar la atención de la población.

Actualmente, las actuaciones de inspección y vigilancia sobre estos aspectos continúan en seguimiento y de conformidad con el procedimiento establecido en el Manual de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Salud respecto a este proceso.

**Pregunta:** *"12. Sírvase informar los indicadores, resultados y hallazgos correspondientes específicamente al departamento del Guainía dentro de los mecanismos de seguimiento aplicados a Nueva EPS durante 2025 y 2026."*

**Respuesta:** Como se precisó en las respuestas anteriores desde la Dirección de Inspección y Vigilancia para Entidades de Aseguramiento en Salud, se tiene que mediante la auditoria de la vigencia 2025, se formularon trece (13) hallazgos, en los cuales se identificaron debilidades en la conformación y gestión de la red de prestadores, que afectan la garantía



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

de la integralidad y continuidad de la atención requerida por los usuarios del departamento.

Respecto a los compromisos adquiridos en la mesa de junio de 2026 continúan bajo el seguimiento de la Superintendencia Nacional de Salud, tal como se detalla en el punto 4 del presente documento.

**Pregunta:** *"13. Sírvase informar si los resultados del seguimiento efectuado durante 2025 y 2026 han evidenciado incumplimientos que puedan comprometer las condiciones de continuidad de la autorización otorgada a Nueva EPS para operar el aseguramiento en el departamento del Guainía y señalar las actuaciones adelantadas al respecto."*

**Respuesta:** En el marco de las competencias de la Superintendencia Nacional de Salud, se informa que durante las vigencias 2025 y 2026 se han adelantado acciones de inspección y vigilancia orientadas a verificar la garantía de la prestación efectiva de los servicios de salud, incluyendo el seguimiento a la operación del modelo de atención por parte de Nueva EPS a sus afiliados en el departamento del Guainía.

Como resultado de dichas acciones, se identificaron trece (13) presuntos hallazgos relacionados principalmente con debilidades en la conformación y gestión de la red de prestadores, situaciones que podrían afectar la garantía, integralidad y continuidad de la atención requerida por los usuarios del departamento. En este sentido, los resultados del seguimiento han permitido identificar situaciones que ameritan la correspondiente valoración en el marco de las competencias de la Superintendencia Nacional de Salud.

No obstante, los hallazgos identificados tienen carácter presunto, por lo que su existencia y eventual incidencia en el cumplimiento de las condiciones aplicables a la operación del aseguramiento deberán determinarse a través de las actuaciones administrativas que haya lugar, con observancia del debido proceso y del derecho de defensa.

El incumplimiento de las condiciones que comprometan la continuidad de la autorización otorgada a una EPS requiere el agotamiento de las actuaciones administrativas correspondientes y la valoración integral de los supuestos normativos y fácticos que regulan tal procedimiento- Por tanto, para poder determinar si existen incumplimientos que puedan comprometer las condiciones de continuidad de una entidad de aseguramiento en salud, debe agotarse el proceso administrativo correspondiente.

Atentamente,
*Firmado electrónicamente por: Diana Ximena García Meza 30000*

**Diana Ximena García Meza**
**Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud (E)**

Anexos Electrónicos: 1 Excel
Proyectó: Eliana Andrea Plazas Moreno - Profesional Especializado - GIT de Estadística y Análisis PQRD; Ruth Camargo Chaparro - Profesional Especializado - Dirección de Inspección Vigilancia para la Protección al Usuario; Mildrey Rivas - Alexandra Brinez – Contratistas DIVEAS; Andrea Rodríguez - Coordinadora Grupo Interno Jurídico DIVEAS
Revisó: Hubert Fernell Plata Guerrero - Coordinador - GIT de Estadística y Análisis PQRD; Juan Sebastián Pineda Prieto - Contratista - Dirección de Inspección Vigilancia para la Protección al Usuario; Diego Jiménez – Coordinador Grupo IV Financiero DIVEAS; Ludy Romero – Coordinadora Grupo Técnico Científico – DIVEAS; Biviana Liset Trujillo Ramírez – Profesional Especializado – DME EPS y EA
Aprobó: Diana Ximena García– Superintendente Delegada para Entidades de Aseguramiento en Salud (E)



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification
icontec Carbono Neutro Certificado
Estamos certificados

José Edison Garcia – Director DIVEAS ( E)



Carrera 68 A N.º 24 B - 10, Torre 3 - Pisos 4, 9 y 10 | PBX +57 601 744 2000 • Bogotá D.C.

www.supersalud.gov.co



ISO 14001:2015 BUREAU VERITAS Certification

icontec Carbono Neutro Certificado

Estamos certificados