Defensoría del Pueblo
COLOMBIA
y la Naturaleza

#BuenFuturoHoy

RADICADO NO.: 202600601605608701

Inírida, Guainía 21 septiembre 2026.

DOCTOR
GERARDO YEPES CARO SECRETARIO COMISIÓN SÉPTIMA CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CÁMARA DE REPRESENTANTES
SECRETARIO COMISIÓN SÉPTIMA CONSTITUCIONAL PERMANENTE
CAMARA DE REPRESENTANTES
CARRERA 7 NO. 8- 68 PISO 5º TELÉFONOS: 6018770720 EXT. 4059 – 4062 - 4056
BOGOTÁ

En referencia al Radicado No. 202600601606011372

Asunto: Proposición No. 09, de septiembre 15 de 2026. Audiencia Pública en el Departamento del Guainía

Respetuoso saludo.

De conformidad al asunto de la referencia; es menester precisar que la Defensoría del Pueblo como Institución del Estado tiene la misión de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho Democrático, participativo y pluralista, y para ello desarrolla cinco acciones estratégicas e integradas las cuales corresponden a las siguientes:

- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos a la población que lo requiera.
- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos a través de charlas, capacitaciones, foros etc.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones especialmente a favor de las personas más vulnerables cuando sean de nuestra competencia o aquellos lo requieran a través de la interposición de quejas, solicitudes, peticiones, coadyuvancias de tutelas e interposición de éstas, etc.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley.

Asimismo, indicar que la Defensoría del Pueblo no tiene dentro de sus competencias la realización del seguimiento operativo de una remisión de un paciente dentro del proceso de referencia y contrarreferencia. La función de la Defensoría del Pueblo es orientar, recibir las quejas, peticiones, solicitudes de asesoría en los casos en los que se identifique ya sea por solicitud del usuario o a través de otros medios, hacer gestión y seguimiento y, cuando corresponda, activar mecanismos de protección del derecho a la salud.

De igual manera en cuanto al derecho a la salud en el Departamento del Guainía y conforme a la misionalidad de la institución, recibimos las peticiones de nuestros usuarios que se clasifican en asesorías, quejas y solicitudes (de intervención, coadyuvancia, asistencia a comités, conciliaciones, entre otros) así como la asesoría, elaboración de acciones constitucionales,

incidentes de desacato y coadyuvancia; a través de estas atenciones durante cada vigencia se recibio solicitud de intervención en:

- Durante la vigencia 2024, se atendieron 837 peticiones en garantía del derecho a la salud.
- Durante la vigencia 2025, se atendieron 887 peticiones en garantía del derecho a la salud.
- Durante la vigencia 2206 hasta el día 17 de septiembre de 2026, se han atendido 716 peticiones en garantía del derecho a la salud.

Las 10 primeras conductas requeridas en estas peticiones por parte de los usuarios obedecen a:

1. Falta de oportunidad en citas médicas especializadas y/o medicina general
2. Falta de oportunidad en medicamentos
3. Falta de oportunidad en otros servicios (medicina general, procedimientos, tratamientos, exámenes de laboratorio, ortesis, prótesis e insumos médicos, cirugías)
4. Problemas en el sistema de referencia y contrareferencia, red de prestadores insuficiente
5. Negación de cubrimiento de transporte, alojamiento y alimentación para el acompañante
6. Negación de cubrimiento de transporte, alojamiento y alimentación para el paciente
7. Falta de oportunidad en urgencias
8. Barreras de afiliación y traslado
9. Violaciones a principio de continuidad o interrupción de tratamiento
10. Barreras de movilidad en el sistema

ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA ENTIDAD EN EL TEMA DE SALUD durante las vigencias 2024, 2025 y 2026

Vigencia 2024

a) Se desarrollaron a nivel nacional; las JORNADAS DESCENTRALIZADAS EN SALUD BUEN FUTURO, una estrategia institucional orientada a garantizar el acceso oportuno, eficaz y de calidad a los servicios de salud; para resolver de manera directa situaciones relacionadas con autorizaciones, citas médicas, entrega de medicamentos y otros procedimientos, buscando facilitar soluciones inmediatas y reducir los tiempos de respuestas institucional. En nuestro municipio durante la vigencia se realizaron 3 jornadas con afluencia de la ciudadanía en general y las veedurías ciudadanas, en los que se evidencio la incapacidad por parte de la EPS de atención y resolución en el 95% de los casos expuestos en estas jornadas.

b) Dentro de la atención brindada por la defensoría del pueblo está concebida la acción directa que consiste en la gestión a través de llamados telefónicos o visitas a la EPS o IPS para resolver de manera urgente el caso, con el fin de facilitar dicha gestión se dispuso inicialmente de visitas 2 días a la semana con el registro de casos recibidos en la entidad para el trámite por parte de la EPS, las cuales no arrojaron los resultados esperados, posteriormente se creó un canal de whats app con la EPS para realizar dicha gestión el cual opera actualmente pero continua generando traumatismo por los prolongados tiempos de respuesta de la Nueva EPS.

c) Durante esta vigencia se emitió informe de la situación de salud en el Departamento del Guainía, dirigido al señor Defensor delegado para el Derecho a la Salud para las respectivas incidencias ante las entidades nacionales.

d) Se rindió Informe seguimiento a la orden veinticuatro de la Sentencia T-760 de 2008; relacionado con: "Con ocasión del ejercicio de sus funciones, ¿ha tenido conocimiento de irregularidades que se presenten al interior del procedimiento de recobro? Por ejemplo, en relación con el recobro de medicamentos no entregados, de servicios cobrados dos veces o prestados a pacientes fallecidos o inexistentes. Explique su respuesta".

e) La regional Guainía gestiono y atendió visita del señor Defensor Delegado para el Derecho a la Salud al Municipio de Inírida; en la cual se realizó incidencias de atención en salud en la Nueva EPS, Hospital RENACER, Asamblea Departamental, Concejo Municipal, reunión con Veedores en Salud; Secretarias de Salud Departamental y Municipal. Generando la intervención del señor Defensor Delegado ante el Ministerio de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.

f) Se realizó la capacitación y conformación de veeduría en salud en el Municipio de Barrancominas (Guainía)

g) Se realizó gestión ante el señor Defensor Delegada para el Derecho a la Salud en el caso del cierre y problemas de infraestructura en los albergues de la ciudad de Bogotá y Villavicencio.

Vigencia 2025

a. En razón a la problemática y grave afectación del derecho humano a la salud en el departamento de Guainía se logró priorizar a nuestro departamento para que fuera incluido en la estrategia de: “PUESTO DE MANDO UNIFICADO (PMU) EN SALUD CON ÉNFASIS EN PROBLEMAS DE ACCESO Y DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS Y TECNOLOGÍAS EN SALUD PARA EL DEPARTAMENTO DE GUAINÍA” estrategia que inicialmente solo se desarrolló en 5 departamentos del país y fue liderada por la señora defensora y la señora delegada para el Derecho a la Salud y la Seguridad Social; esta estrategia tenía prevista la realización de verificación de derechos sobre la entrega de medicamentos, a través de encuestas a pacientes para realizar seguimiento a la entrega de medicamentos, adicional se presentaban en esta mesas de trabajo los resultados de las encuestas diligenciadas y se establecían unos compromisos para desarrollar y ejecutar durante la aplicación de la estrategia, es así como se realizaron más de 50 reuniones en todo el territorio nacional dentro de ellas 3 PMU nacionales en las que también se analizó y se presentó la intervención desde situación del departamento de Guainía.

b. El 5 de noviembre la Señora IRIS MARÍN ORTIZ, Defensora del Pueblo, presentó mediante audiencia pública el informe "Medicamentos inaccesibles. Derechos Vulnerados" un documento que recogió los hallazgos identificados en todo el territorio nacional. El documento fue presentado al Gobierno Nacional con recomendaciones para el Ministerio de Salud y Seguridad Social, la Superintendencia Nacional de Salud, EPS, entre otras.

c. Se rindió a nivel nacional el informe de caracterización del departamento del Guainía en el cual se especifica las problemáticas presentadas en garantía del derecho a la salud, estadísticas y reportes de los riesgos y mayores incidencias que se deben implementar.

d. Se rindió el informe de los autos 025 y 029 de Sala Especial de Seguimiento a la Sentencia T-760 de 2008. En relación a las problemáticas de entrega de medicamentos.

e. Se realizó mesa de mediación de la FIDUPREVISORA – FOMAG en garantía del derecho a la salud de los docentes. En las cuales se realizaron diversas reuniones que incidieron en la convocatoria por parte del Ministerio de Educación Nacional a una mesa de conciliación en la ciudad de Bogotá y diversas gestiones para la atención en salud de los docentes del Departamento de Guainía.

Vigencia 2026

a. Se realizó visita por parte de la señora Defensora de Pueblo, Doctora IRIS MARIN ORTIZ al Departamento de Guainía con el propósito de liderar una mesa de trabajo con todas las entidades del sistema de salud, de la cual se generaron pronunciamientos a nivel nacional por los medios de comunicación dentro de función constitucional de magistratura moral.
b. Durante la vigencia 2026 la Defensoría Delegada para el Derecho a la Salud, ha implementado las reuniones de seguimiento e información semanal con la EPS en las cuales se exponen las problemáticas presentadas en cada zona del país y los casos relevantes.
c. Se ha realizado gestión ante la Defensoría delegada para el Derecho a la Salud en el sentido de las instancias hospitalarias prolongadas en la ESE RENACER mayores a 5 días que incluso han llegado a tardar hasta 35 días sin que se atienda la urgencia vital de los ciudadanos de Guainía.
d. Durante las vigencias 2024, 2025 y 2026 se han realizado procesos de capacitación en control social, lo que ha generado el acompañamiento, gestión e intervención de las veedurías ciudadanas ante la EPS y las demás instituciones de vigilancia y control en garantía del Derecho a la Salud.
e. Se implementó la estrategia Diálogos para la Protección Inmediata del Derecho a la Salud – DIPSA. Los Diálogos constituyen una estrategia de la Defensoría del Pueblo que recoge los aprendizajes de los Puestos de Mando Unificado (PMU) desarrollados en la vigencia anterior y adapta su metodología para fortalecer el seguimiento y la gestión de situaciones que afectan el derecho a la salud, tanto en el nivel nacional como territorial. Esta adaptación reconoce que, en entidades con estructuras y procesos de decisión centralizados, muchas de las situaciones identificadas en los territorios requieren la articulación con los niveles nacionales para alcanzar respuestas efectivas. En este marco, DIPSA combina el análisis de información institucional, la identificación de barreras reportadas por los usuarios y la lectura de las particularidades territoriales, con especial atención a poblaciones y territorios en condiciones de mayor vulnerabilidad.

En el marco de esta estrategia se han desarrollado aproximadamente 40 espacios de diálogo y seguimiento, incluidos cinco de carácter nacional, y se mantienen diálogos permanentes con nueve EPS, orientados especialmente a la búsqueda de soluciones frente a las barreras que afectan a poblaciones de especial protección constitucional y a territorios con dificultades de acceso a los servicios de salud. En este contexto, Guainía constituye un territorio de especial atención, entre otros aspectos por las barreras que afectan a su población étnica y por las

situaciones que llegan a conocimiento de la Defensoría mediante acciones de tutela. De manera recurrente se identifican solicitudes relacionadas con servicios complementarios y traslados de pacientes hacia otros departamentos, requeridos para acceder a servicios de salud que no se encuentran disponibles en el territorio, situación que evidencia la necesidad de fortalecer la respuesta institucional y la garantía efectiva del derecho a la salud en contextos de dispersión geográfica y limitada oferta de servicios.

f. La Defensoría del Pueblo identificó la suspensión de servicios de alojamiento, alimentación y otros apoyos asociados a los albergues para pacientes y acompañantes en varios departamentos del país, entre ellos Guainía, Vaupés, Amazonas, Guaviare y Vichada. Esta situación generaba una barrera adicional para las personas que debían trasladarse desde territorios apartados para acceder a servicios de salud no disponibles en su lugar de residencia. Ante esta situación, la Defensoría realizó una solicitud expresa a Nueva EPS para estabilizar los pagos a los proveedores y garantizar la continuidad de estos servicios. Como resultado, la EPS adelantó procesos de negociación con los operadores, lo que permitió la reapertura de servicios que habían sido suspendidos. La Defensoría mantiene seguimiento a estas situaciones para verificar la continuidad de las soluciones y, particularmente en Guainía, identificó casos de pacientes remitidos desde Barrancominas que enfrentaron dificultades para disponer de alojamiento durante sus desplazamientos para atención especializada, evidenciando cómo la falta de estos servicios puede comprometer incluso la posibilidad de hacer efectiva una remisión médica.

La Defensoría del Pueblo actúa como un organismo de control y protección que verifica que las entidades especializadas respondan correctamente para garantizar la continuidad y calidad en la atención de salud, especialmente cuando se trata de tratamientos que son vitales para la vida y el bienestar de cada uno de los ciudadanos.

OBSERVACIONES

Dentro de las peticiones atendidas en la Defensoría hemos observado en el tema de salud las siguientes situaciones:

- En algunos casos las remisiones para atención de especialista, intervenciones quirúrgicas, exámenes especializados requeridos para diagnóstico que se encuentra pendientes de trámite por parte de la EPS desde hace más de un año y/o un año conllevando a que el paciente de manera continua renueve sus órdenes médicas; generando mayores quebrantos de salud para el ciudadano por la falta de oportunidad en la atención.

- Cobro por parte de las IPS de los copagos y cuotas moderadoras para los pacientes de enfermedades huérfanas sin que exista por parte de la EPS pronunciamientos de la exoneración que por Ley y por Resoluciones del Ministerio les otorga.

- La no entrega oportuna de medicamentos, dispositivos médicos e insumos para los pacientes que lo requieren conllevando a trabas administrativas y mayores riesgos para la salud del paciente.

- Reiterados traslados de los pacientes para poder obtener un diagnóstico y tratamiento en razón a la necesidad de la continuidad de las citas con especialistas y exámenes que requieren previos a las citas con especialidades y que obligan al paciente a regresar a la IPS principal ESE RENACER para la realización de estos exámenes que posteriormente en su mayoría los especialistas solicitan se realicen en la misma ciudad de atención.

- Perdida de tratamientos continuos por la falta de oportunidad en las citas con las especialidades requeridas por falta de red de atención de la EPS y/o terminación de contratos que afectan al usuario.

- No se tiene atención preferencial en las remisiones para los menores de edad, adultos mayores, personas con discapacidad e igualmente los pacientes con enfermedades de alto costo y huérfanas.

- Cambios de IPS de atención para los pacientes que llevan tratamientos en ciertas instituciones y médicos especialistas que generan perdida de su continuidad por cuanto muchas de las IPS exigen volver a empezar el proceso.

- Se emiten autorizaciones para traslado de pacientes para citas médicas con especialistas con órdenes de cirugía, sin autorizaciones para exámenes previos a la cirugía y los retornos no permiten la oportunidad en las intervenciones quirúrgicas por términos cortos de atención (es decir se emite tiquete para regreso el día posterior a la cita)

- No asignación de albergues para pacientes y acompañantes que son trasladados a otras ciudades distintas a Bogotá y Villavicencio como Valledupar, Cali, Córdova lo que genera mayor desarraigo.

- No entrega de medicamentos a los pacientes que se encuentran remitidos en otras ciudades distintas a Inírida y que requieren su continuidad en las atenciones y tratamientos.

- No aceptación de acompañantes a pacientes que por ley lo requieren, exigiendo la EPS que el médico lo describa e igualmente conforme a las patologías y situaciones del paciente en muchas ocasiones lo requiere.

- Se usa la tutela como mecanismo de autorización de servicios, en especial de servicio complementarios, lo que sugiere la necesidad de analizar acciones que permitan el uso de otros instrumentos para la autorización y posterior prestación de los servicios.

Dentro de la labor realizada por esta Defensoría Regional, se ha evidenciado que, en aproximadamente el 70 % de los fallos de tutela, Nueva EPS incumple las órdenes impartidas,

tanto en las medidas provisionales como en las sentencias. Incluso, en muchos casos, el derecho reclamado no se materializa pese a la presentación de los respectivos incidentes de desacato dentro de estas acciones constitucionales. Esta situación provoca que los usuarios opten por no continuar con sus tratamientos, lo que finalmente conlleva al agravamiento de su estado de salud.

Atentamente,

EMILY VIVEL SANTOS LARGO
DEFENSORA REGIONAL
DEFENSORÍA REGIONAL GUAINÍA
Aprobado el: 21/septiembre/2026 05:14:28 p. m.
Hash: CEE-66c18e40ad2e7ef4abda97ea9210c09f4e14b92d

Anexo: SOPORTES

	Nombre del funcionario	Documento Firmado Digitalmente
Proyectó y elaboró	Luz Quinceno	lquinceno [21/septiembre/2026 04:07:39 p. m.]
Aprobó	Emily Vivel Santos Largo	emsantos [21/septiembre/2026 05:14:28 p. m.]

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es Muy importante conocer su percepción frente a los Servicios prestados.
Evaluar los servicios que presta la Defensoría del Pueblo es muy fácil, eccediendo a nuestra "Encuesta De Satisfacción al Usuario"escaneando el siguiente Código QR.
