

Ficha Nueva EPS

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

Nueva EPS concentra el **mayor número de afiliados** entre las EPS en los ocho departamentos afectados por el sismo del 10 de agosto, señalados en el mapa [pag. 2].

01 LA EPS EN CIFRAS



11.344.596

Afiliados

BDUA · junio 2026



24.181

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



18.214

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



749.680

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

02 AUTORREPORTE DIPSA



1.858*

Instituciones contratadas

52,6 % red pública · 47,4 % red privada



107.482**

Tutelas reportadas



62.520**

Desacatos reportados



87,64 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos



25**

Acciones populares



NR**

Cumplimiento de acciones populares



45**

Embargos

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

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

03 VERIFICACIÓN DIRECTA

880

Usuarios verificados

100 %

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



78 %

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



217

Usuarios no lograron resolver el problema reportado.



38

Usuarios sustituyeron el medicamento.



515

Usuarios compraron el medicamento con recursos propios.



110

Usuarios redujeron la dosis prescrita.

Instrumento aplicado por la Defensoría · 2026 Corte al 31 de julio de 2026

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



04

¿Qué revela el seguimiento?

LAS BARRERAS SE REFLEJAN EN LAS CIFRAS

Las quejas radicadas en la Defensoría de Pueblo crecieron **38 %** en el primer semestre de 2026 frente al mismo periodo de 2025, evidenciando la persistencia de barreras de acceso que requieren atención.



MEDICAMENTOS: BRECHA ENTRE REPORTE Y EXPERIENCIA

El **87,64 %** de efectividad reportado por la EPS contrasta con la experiencia de los usuarios verificados: el **100 %** reportó problemas en la entrega de medicamentos.

CASOS PRIORIZADOS · ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO

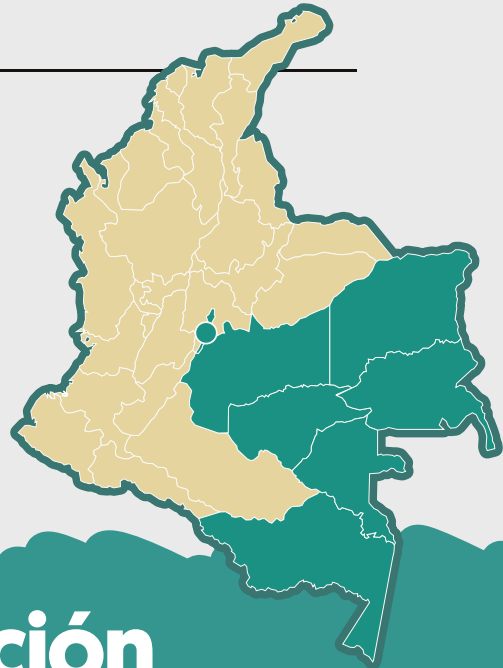
La Defensoría del Pueblo ha implementado una mesa de casos priorizados por ser de riesgo vital. Desde marzo de 2026 se han entregado **136 casos: 120 cerrados** [88,2 %] y **16 abiertos** [11,8 %].

La solución de los casos supera los tiempos de norma. Se recomienda especial atención en la resolutiveidad.

ALBERGUES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Los albergues evidencian una barrera crítica para pacientes y acompañantes de territorios apartados, especialmente población indígena y de escasos recursos.

La falta de pago a los operadores ha generado suspensión o riesgo de interrupción de alojamiento y alimentación, en **Vaupés, Vichada, Meta, Guainía, Amazonas, Guaviare y Bogotá**



05

Una situación que requiere atención

Cuando el pendiente termina trasladando el costo al usuario

Las demoras en la entrega de medicamentos o en la prestación de servicios pueden llevar a que los usuarios tengan que asumírselos directamente. Sin embargo, el procedimiento para solicitar el reembolso no es claro y persisten barreras para acceder a la devolución de los recursos, prolongando el impacto económico de una falla que inicialmente correspondía resolver al sistema.

La barrera no termina cuando el usuario paga: también debe poder recuperar de manera clara y oportuna los recursos que asumió para garantizar su atención.

06 ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Gestión de pendientes.
- Seguimiento a gestores farmacéuticos.
- Verificación de entrega y oportunidad.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento a IPS con dificultades.
- Referencia y contrarreferencia.
- Continuidad de servicios en territorios con baja oferta.

USUARIOS

- Seguimiento a casos priorizados. Resolutiveidad promedio del 70 %.
- Evitar que las demoras generen nuevos trámites para los pacientes.

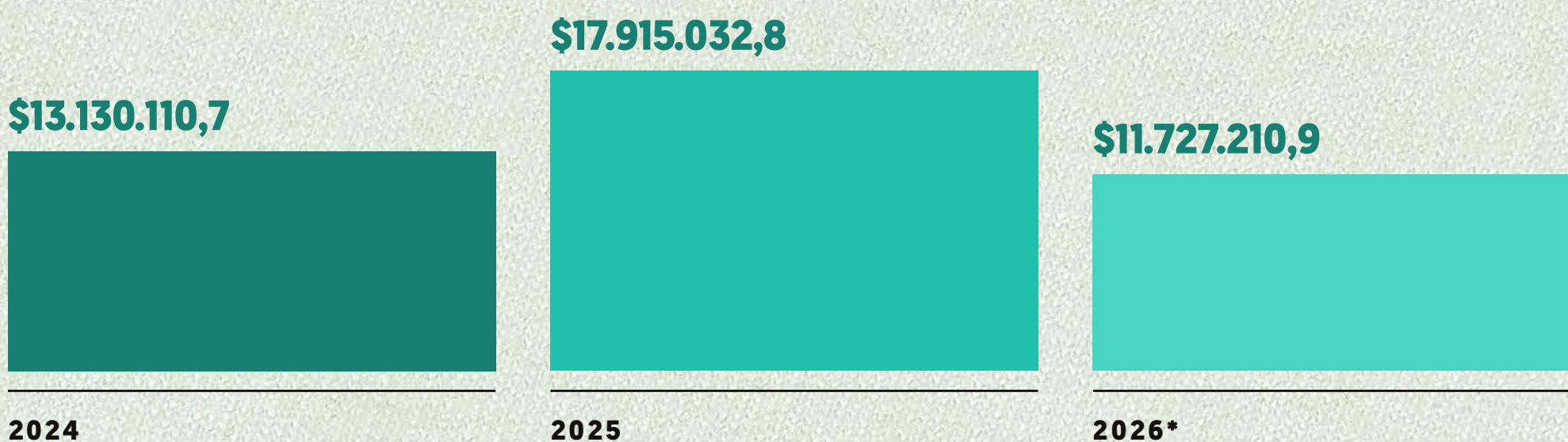
07

PRIORIDADES

- 01 Reducir los pendientes de medicamentos y garantizar su entrega oportuna.
- 02 Evitar que las fallas de dispensación generen nuevas barreras administrativas para los pacientes.
- 03 Garantizar continuidad de la red y de las rutas de atención en territorios con baja oferta.

08

PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE NUEVA EPS



Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN



Ficha Asmet Salud

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026

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

01 LA EPS EN CIFRAS



1.569.928

Afiliados

BDUA · junio 2026



1.318

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



2.426

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



56.715

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



**ASMET SALUD
NO REPORTÓ
INFORMACIÓN**

A pesar de los requerimientos y seguimientos realizados por la Defensoría del Pueblo, Asmet Salud no suministró la información solicitada en el marco de la estrategia DIPSA. Por esta razón, no fue posible contar con información autorreportada sobre:

- Entidades contratadas.
- Distribución de la red pública y privada.
- Tutelas y desacatos reportados por la EPS.
- Acciones populares y su cumplimiento.
- Embargos.
- Efectividad reportada en la entrega de medicamentos.

La situación fue puesta en conocimiento de la Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de sus competencias de inspección, vigilancia y control.

Nota: La ausencia de autorreporte limita la posibilidad de contrastar la gestión institucional con las señales provenientes de quejas, tutelas y reclamos de los usuarios.

Fuente: Instrumento de verificación del derecho a la salud · Defensoría del Pueblo · 2026.

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



**SIN INFORMACIÓN
DE VERIFICACIÓN
DIRECTA**

No se cuenta con información. Por tanto, no se presentan indicadores de usuarios verificados ni de experiencia directa en la entrega de medicamentos.

La ausencia de información representativa de verificación no permite concluir que no existan barreras.

Fuente: Instrumento de verificación del derecho a la salud · Defensoría del Pueblo · 2026.





LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN CITAS, MEDICAMENTOS Y OTROS SERVICIOS

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 1.318 quejas relacionadas con Asmet Salud. Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en citas médicas especializadas y/o medicina general **(21 %)**, seguida de la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos **(21 %)** y la falta de oportunidad en otros servicios de salud, como procedimientos, tratamientos, exámenes de laboratorio, órtesis, prótesis e insumos



LOS RECLAMOS ANTE SUPERSALUD TAMBIÉN PRESENTAN UN INCREMENTO

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Superintendencia Nacional de Salud registró 56.715 reclamos relacionados con Asmet Salud.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 23.359 reclamos, frente a aproximadamente 14.660 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del **59 %**.



LA JUDICIALIZACIÓN AUMENTÓ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 2.426 tutelas relacionadas con Asmet Salud. Durante el primer semestre de 2026 en la Defensoría del Pueblo se apoyó con 930 tutelas, frente a 716 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del **29,9 %**, equivalente a 214 casos adicionales. El aumento de la judicialización constituye una señal de persistencia de barreras que no están siendo resueltas oportunamente por las vías ordinarias de atención.

LAS BARRERAS PRESENTAN UNA FUERTE CONCENTRACIÓN TERRITORIAL

En la Defensoría del Pueblo entre enero de 2025 y junio de 2026, Quindío concentró 586 quejas **(44,5 %)**, seguido por Risaralda **(157; 11,9 %)**, Cesar **(148; 11,2 %)**, Valle del Cauca **(126; 9,6 %)** y Caquetá **(101; 7,7 %)**. Estos cinco departamentos reúnen cerca del 85 % de las reclamaciones registradas contra Asmet Salud. El seguimiento territorial se orientó principalmente a Cauca, Caquetá, Risaralda, Nariño y Valle del Cauca, donde se concentra la mayor población afiliada y, por tanto, un mayor riesgo de afectación del acceso efectivo a los servicios.



05

Una situación que requiere atención

Cuando la falta de información impide conocer la respuesta de la EPS

Asmet Salud no reportó la información solicitada por la Defensoría del Pueblo en el marco de DIPSA, pese a los requerimientos y seguimientos realizados.

Esta ausencia impide contrastar la gestión institucional con las señales que muestran las quejas, tutelas y reclamos ante la Superintendencia, y limita especialmente el seguimiento de aspectos como la entrega efectiva de medicamentos y la capacidad de respuesta de la red. La situación adquiere especial relevancia en un contexto en el que las tutelas aumentaron 29,9 % y los reclamos ante Supersalud aumentaron 59 % durante el primer semestre de 2026.

La información sobre la gestión de una EPS es una condición necesaria para verificar si las barreras identificadas están siendo atendidas y si las respuestas institucionales protegen efectivamente el derecho a la salud.

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

INFORMACIÓN Y TRAZABILIDAD

- Seguimiento de los requerimientos de información dirigidos a la EPS.
- Solicitud de información que permita verificar la gestión institucional.
- Articulación con la Superintendencia Nacional de Salud.

BARRERAS DE ACCESO

- Seguimiento de quejas y tutelas.
- Identificación de barreras recurrentes en medicamentos, citas y otros servicios.
- Priorización de casos con riesgo para la continuidad de la atención.

TERRITORIOS

- Seguimiento diferenciado de los departamentos con mayor concentración de quejas.
- Articulación con Defensorías Regionales.
- Verificación de barreras reportadas por los usuarios y prestadores.

07

PRIORIDADES

01

Obtener información completa, verificable y oportuna de la gestión de Asmet Salud para garantizar la trazabilidad del seguimiento.

02

Reducir las barreras de acceso relacionadas con medicamentos, citas y otros servicios, especialmente aquellas que están generando judicialización.

03

Fortalecer el seguimiento territorial en los departamentos donde se concentran las mayores barreras y la población afiliada.

08

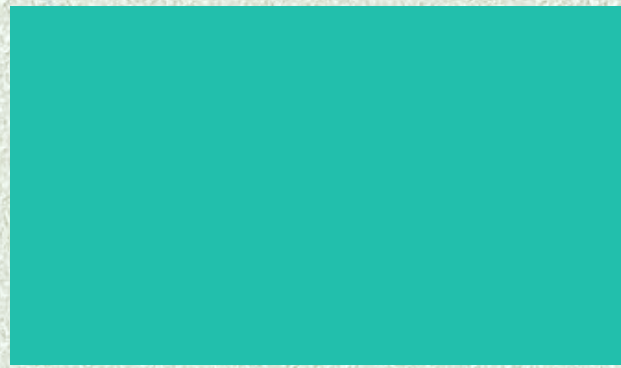
PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE ASMET SALUD

\$2.033.425



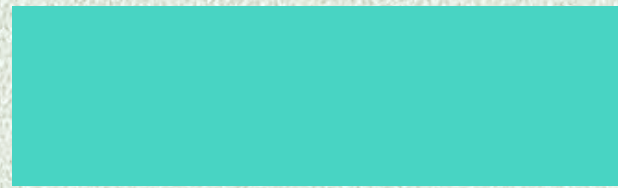
2024

\$2.189.315



2025

\$1.389.383



2026*

+7,7 %

Variación 2024 a 2025

63,5 %

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	96.2% subsidiado	3.8% contributivo
2025	96.2% subsidiado	3.8% contributivo
2026	99.0% subsidiado	1.0% contributivo

Ficha Capresoca

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



165.670

Afiliados

BDUA · junio 2026



847

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



289

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



9.649

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA

54*

Instituciones contratadas

22,2 % red pública · 77,8 % red privada

734**

Tutelas reportadas

161**

Desacatos reportados

95,57 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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

8**

Acciones populares

NR**

Cumplimiento de acciones populares

1**

Embargos

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

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



SIN DATO REPRESENTATIVO

Las encuestas de verificación del derecho a la salud aplicadas durante 2026 a usuarios de Capresoca no constituyen una muestra representativa, por lo que sus resultados no fueron incorporados como insumo para este análisis.

La ausencia de información representativa de verificación no permite concluir que no existan barreras.

Fuente: Instrumento de verificación del derecho a la salud · Defensoría del Pueblo · 2026.

LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN CITAS, MEDICAMENTOS Y OTROS SERVICIOS

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 847 quejas relacionadas con Capresoca.

Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en citas médicas especializadas y/o medicina general (28 %), seguida de la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (13 %), la negación de servicios en citas médicas especializadas y/o medicina general (7 %), la falta de oportunidad en otros servicios de salud (6 %) y los problemas en el sistema de referencia y contrarreferencia derivados de la insuficiencia de la red de prestadores (6 %). En conjunto, estos cinco motivos concentraron el 61 % de las quejas.



LA JUDICIALIZACIÓN AUMENTÓ DE MANERA SIGNIFICATIVA

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 289 tutelas relacionadas con Capresoca.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 106 tutelas, frente a 49 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 116,3 %, equivalente a 57 casos adicionales.

Este comportamiento constituye una señal de deterioro que requiere atención prioritaria, especialmente en Casanare, donde se concentra prácticamente toda la población afiliada de la entidad.

Este comportamiento contrasta con la leve reducción observada en las tutelas apoyadas por la Defensoría.

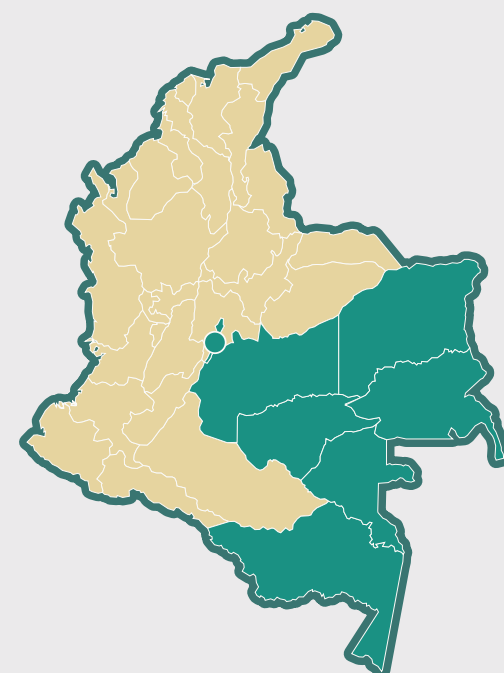


LAS BARRERAS

Entre enero de 2025 y junio de 2026, 842 de las 847 quejas (99,4 %) recibidas por la Defensoría se concentraron en Casanare.

Meta registró 4 casos (0,5 %) y Bogotá, D.C., 1 caso (0,1 %). Esta concentración refleja que la problemática se presenta casi exclusivamente en el departamento donde Capresoca concentra la mayor parte de su población afiliada.

La concentración territorial hace especialmente relevante el seguimiento de las condiciones de acceso y continuidad de la atención en Casanare.



05

Una situación que requiere atención

Cuando una red mayoritariamente privada debe responder a barreras persistentes de acceso

Capresoca reportó una efectividad promedio de 95,2 % en la entrega de medicamentos entre septiembre de 2025 y febrero de 2026. Sin embargo, las quejas recibidas por la Defensoría evidencian la persistencia de barreras relacionadas con la oportunidad y continuidad en la entrega de medicamentos, así como dificultades en citas médicas y en los procesos de referencia y contrarreferencia.

El autorreporte muestra además una red conformada por 54 instituciones, de las cuales el 77,8 % son privadas y el 22,2 % públicas, mientras que las tutelas reportadas por la entidad se relacionan principalmente con medicamentos, asignación de citas y referencia y contrarreferencia.

La disponibilidad de una red contratada no garantiza por sí sola el acceso efectivo: es necesario que la red tenga capacidad suficiente para responder de manera oportuna, continua y resolutive a las necesidades de los usuarios.

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de la oportunidad y continuidad de las entregas.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y prestadores.
- Identificación de barreras relacionadas con disponibilidad y entrega de medicamentos.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de la oportunidad de citas médicas y especializadas.
- Seguimiento de procesos de referencia y contrarreferencia.
- Identificación de situaciones relacionadas con insuficiencia de la red de prestadores.

TERRITORIO

- Seguimiento prioritario a Casanare.
- Articulación con la Defensoría Regional.
- Identificación y seguimiento de barreras reportadas por usuarios y prestadores.

07

PRIORIDADES

01

Garantizar la oportunidad de citas, medicamentos y demás servicios requeridos por la población afiliada.

02

Fortalecer la capacidad resolutive de la red y los procesos de referencia y contrarreferencia, especialmente frente a las barreras que generan judicialización.

03

Fortalecer el seguimiento territorial en Casanare, donde se concentra el 99,4 % de las quejas recibidas por la Defensoría.

08

PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE CAPRESOCA

\$219.389

2024

\$233.014

2025

\$151.545

2026*

+6,2 %

Variación 2024 a 2025

65,0 %

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores. Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	90.6% subsidiado	9.4% contributivo
2025	90.6% subsidiado	9.4% contributivo
2026	90.7% subsidiado	9.3% contributivo

Ficha Comfenalco Valle

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



299.530

Afiliados

BDUA · junio 2026



160

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



88

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



28.333

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



192*

Instituciones contratadas

25 % red pública · 75 % red privada



1.473**

Tutelas reportadas



419**

Desacatos reportados



95 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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



8**

Acciones populares



NR**

Cumplimiento de acciones populares



9**

Embargos

Información suministrada por Nueva EPS Corte febrero 2026 · Sep. 2025 - feb. 2026

*Corte a febrero de 2026 **Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



SIN DATO REPRESENTATIVO

Las encuestas de verificación del derecho a la salud aplicadas durante 2026 a usuarios de Comfenalco Valle no constituyen una muestra representativa, por lo que sus resultados no fueron incorporados como insumo para este análisis.

La ausencia de información representativa de verificación no permite concluir que no existan barreras.

Instrumento de verificación del derecho a la salud · Defensoría del Pueblo · 2026
Fuente: Instrumento de verificación del derecho a la salud · Defensoría del Pueblo · 2026.



¿Qué revela el seguimiento?



LOS MEDICAMENTOS Y LAS CITAS CONCENTRAN LAS PRINCIPALES BARRERAS

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 160 quejas relacionadas con Comfenalco Valle.

Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (18 %), la negación de servicios o la no entrega o entrega parcial de medicamentos (16%) y la falta de oportunidad en citas médicas especializadas y medicina general (13 %).

En conjunto, estas tres causas concentran el 47 % de las quejas recibidas, evidenciando que las principales barreras continúan asociadas con el acceso oportuno a medicamentos y servicios de salud.



LA JUDICIALIZACIÓN PRESENTA UNA LEVE REDUCCIÓN

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 88 tutelas relacionadas con Comfenalco Valle.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 28 tutelas, frente a 29 en el mismo periodo de 2025, lo que representa una reducción del 3,4 %, equivalente a un caso menos.

Aunque la variación es leve, las tutelas continúan señalando la existencia de barreras que requieren respuesta oportuna por parte de la entidad.



LOS RECLAMOS ANTE SUPERSALUD AUMENTARON

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Superintendencia Nacional de Salud registró 28.333 reclamos relacionados con Comfenalco Valle.

De estos, 19.076 corresponden a 2025 y 9.257 al primer semestre de 2026. Al comparar el primer semestre de ambos años, los reclamos aumentaron 5 %, al pasar de 8.797 a 9.257.

Este comportamiento contrasta con la leve reducción observada en las tutelas apoyadas por la Defensoría.

Una situación que requiere atención

Cuando una efectividad reportada no refleja completamente la experiencia de acceso

Comfenalco Valle reportó una efectividad promedio de 88,3 % en la entrega de medicamentos entre septiembre de 2025 y febrero de 2026. Sin embargo, las quejas recibidas por la Defensoría evidencian la persistencia de barreras relacionadas con la oportunidad y continuidad en la entrega de medicamentos.

En particular, se recomendó fortalecer el monitoreo diferenciado de los medicamentos con mayor volumen de pendientes y mejorar la trazabilidad hasta su entrega efectiva.

La efectividad reportada debe complementarse con mecanismos que permitan verificar que los medicamentos hayan sido efectivamente entregados y en la oportunidad requerida por los usuarios.

06 ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de pendientes y entregas.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y prestadores con dificultades.
- Fortalecimiento de la trazabilidad hasta la entrega efectiva.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de oportunidad de citas y servicios.
- Identificación de prestadores con dificultades de atención.
- Seguimiento de la capacidad resolutoria de la red.

TERRITORIOS

- Seguimiento prioritario al Valle del Cauca y Risaralda.
- Articulación con las Defensorías Regionales.
- Identificación de barreras asociadas a las condiciones particulares de cada territorio.

Estas acciones responden a los principales motivos de queja, a la concentración territorial y a los hallazgos identificados durante el seguimiento DIPSA.

PRIORIDADES

Garantizar la entrega oportuna y completa de medicamentos y demás servicios requeridos por la población afiliada.

Fortalecer la trazabilidad de los medicamentos pendientes hasta su entrega efectiva al usuario.

Fortalecer el seguimiento territorial en el Valle del Cauca y Risaralda, donde se concentra la operación y la mayor parte de las quejas.

08 PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE COMFENALCO VALLE

\$160.519

2024

\$449.655

2025

\$296.231

2026*

+180,1 %

Variación 2024 a 2025

65,9 %

Del total registrado en 2026, en comparación con el mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	58.0% contributivo	42.0% subsidiado
2025	84.2% contributivo	15.8% subsidiado
2026	81.6% contributivo	18.4% subsidiado

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

Ficha Coosalud

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



3.362.345

Afiliados

BDUA · junio 2026



5.581

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



2.005

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



135.623

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



877*

Instituciones contratadas

39,3 % red pública · 66,7 % red privada



9.964**

Tutelas reportadas



390**

Desacatos reportados



84,44 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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



10**

Acciones populares



10%*

Cumplimiento de acciones populares



44**

Embargos

Información suministrada por Coosalud EPS Corte febrero 2026 · Sep. 2025 - feb. 2026

*Corte a febrero de 2026

**Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA

86

Usuarios verificados

100 %

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



93 %

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



43

Usuarios compraron el medicamento con recursos propios.



34

Usuarios no lograron resolver el problema reportado.



4

Usuarios redujeron la dosis prescrita.



5

Usuarios sustituyeron el medicamento.

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

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

¿Qué revela el seguimiento?

LOS MEDICAMENTOS CONCENTRAN UNA PARTE IMPORTANTE DE LAS BARRERAS

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



EL REPORTE DE EFECTIVIDAD CONTRASTA CON LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

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



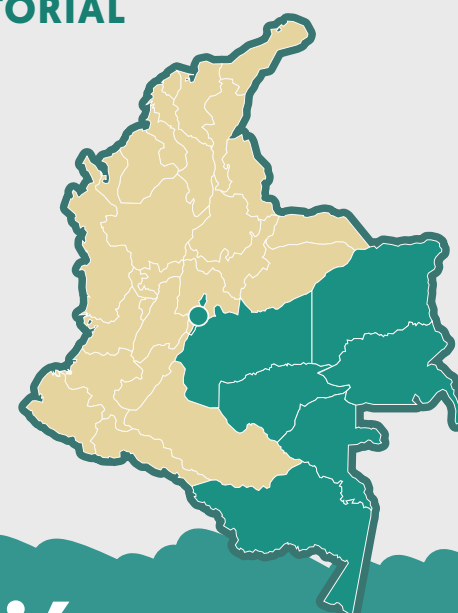
EL DETERIORO DE LA RED COMPROMETE LA CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

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

LAS BARRERAS TIENEN UNA FUERTE EXPRESIÓN TERRITORIAL

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

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



05

Una situación que requiere atención

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

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

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

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

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

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

RED DE SERVICIOS

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

TERRITORIO

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

07

PRIORIDADES

01

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

02

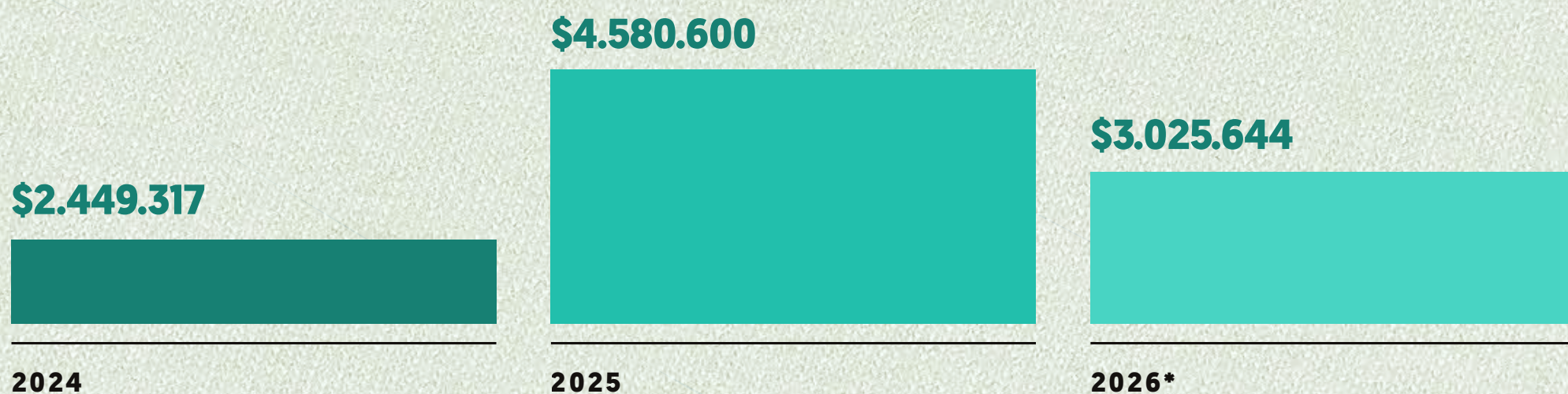
Restablecer y estabilizar la red de prestación de servicios, evitando restricciones o suspensiones que afecten la continuidad de la atención.

03

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

08

PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE COOSALUD



+87,0 %

Variación 2024 a 2025

66,1%

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

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

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	98.4% subsidiado	1.6% contributivo
2025	90.6% subsidiado	9.4% contributivo
2026	93.4% subsidiado	6.6% contributivo

Ficha Emssanar

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



1.656.903

Afiliados

BDUA · junio 2026



1.914

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



1.405

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



72.575

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



351*

Instituciones contratadas

33,6 % red pública · 66,4 % red privada



3.810**

Tutelas reportadas



392**

Desacatos reportados



85,0 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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



2**

Acciones populares



100 %**

Cumplimiento de acciones populares



6**

Embargos

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

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



SIN DATO REPRESENTATIVO

Las encuestas de verificación del derecho a la salud aplicadas durante 2026 a usuarios de Emssanar no constituyen una muestra representativa, por lo que sus resultados no fueron incorporados como insumo para el análisis de la entidad.

Fuente: Instrumento de verificación del derecho a la salud · Defensoría del Pueblo · 2026.



04

¿Qué revela el seguimiento?

LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 1.914 quejas relacionadas con Emssanar.

Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en citas médicas especializadas y/o medicina general (27 %), seguida de la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (14 %) y la falta de oportunidad en otros servicios de salud, como procedimientos, tratamientos, exámenes de laboratorio, órtesis, prótesis e insumos médicos (8 %).

Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 489 quejas, frente a 690 en el mismo periodo de 2025, lo que representa una reducción del 29 %.



LOS RECLAMOS ANTE SUPERSALUD MUESTRAN UNA TENDENCIA DIFERENTE

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Superintendencia Nacional de Salud registró 72.575 reclamos relacionados con Emssanar.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 25.816 reclamos, frente a 21.259 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 21 %.



LA JUDICIALIZACIÓN PERSISTE A PESAR DE LA REDUCCIÓN DE TUTELAS

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría apoyó 1.405 tutelas relacionadas con Emssanar.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 450, frente a 480 en el mismo periodo de 2025, lo que representa una reducción del 6,3 %.

Aunque se observa una disminución, el volumen continúa siendo significativo y evidencia la persistencia de barreras que llevan a los usuarios a acudir a la vía judicial para obtener la protección de su derecho a la salud.

05

Una situación que requiere atención

Cuando la oportunidad de la atención depende de una red que presenta desempeños muy diferentes

El seguimiento evidencia que las barreras de Emssanar no se concentran únicamente en un servicio. Las quejas muestran dificultades recurrentes en citas, medicamentos y otros servicios de salud, mientras que el análisis del autorreporte evidencia diferencias importantes en la efectividad de entrega entre prestadores.

En el seguimiento de septiembre de 2025 a febrero de 2026, Emssanar presentó un promedio de efectividad de 84,8 %, con prestadores que registraron desempeños inferiores al 80 % durante varios meses.

El acceso efectivo no depende únicamente de contar con una red contratada, sino de que esa red tenga capacidad real y sostenida para responder oportunamente a las necesidades de los usuarios.

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de la oportunidad y continuidad de las entregas.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y prestadores con bajo desempeño.
- Identificación de dificultades territoriales de disponibilidad.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de la oportunidad de citas y servicios.
- Identificación de prestadores con bajo desempeño.
- Seguimiento de la capacidad resolutoria de la red.

TERRITORIO

- Seguimiento diferenciado a Nariño, Valle del Cauca, Putumayo y Cauca.
- Articulación con las Defensorías Regionales.
- Identificación de barreras asociadas a las condiciones particulares de cada territorio.

07

PRIORIDADES

01

Garantizar la oportunidad de citas, medicamentos y demás servicios requeridos por la población afiliada.

02

Fortalecer la red de prestación, priorizando los territorios y prestadores donde se concentran las mayores barreras.

03

Mejorar la trazabilidad de la respuesta frente a las barreras identificadas, de manera que la gestión se traduzca en acceso efectivo, oportuno y continuo.

08

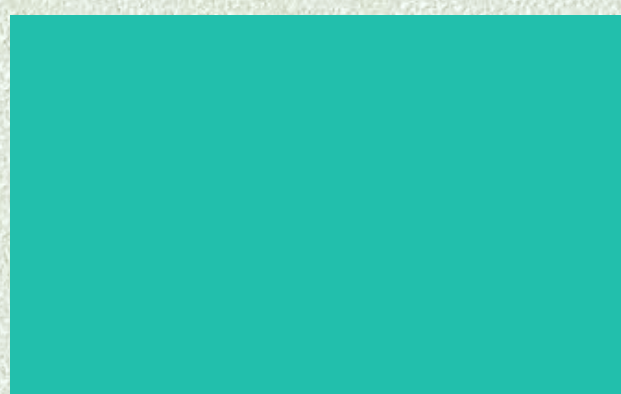
PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE EMSSANAR

\$2.409.819



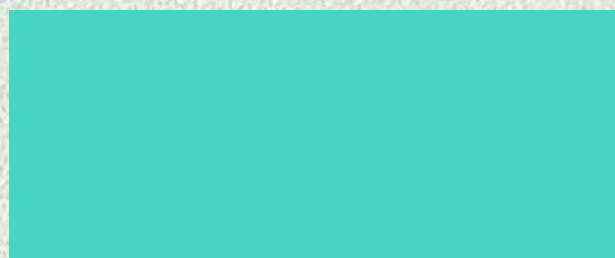
2024

\$2.600.078



2025

\$1.679.419



2026*

+7,9%

Variación 2024 a 2025

64,6%

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	94.6% subsidiado	5.4% contributivo
2025	95.3% subsidiado	4.7% contributivo
2026	99.9% subsidiado	0.1% contributivo

Fuente: ADRES · Giro directo de UPC a prestadores y proveedores. Cifras en millones de pesos corrientes.

Afiliados: BDUA, junio 2026. Quejas, tutelas y reclamos: enero 2025 - junio 2026.

Ficha Famisanar

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026

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

01 LA EPS EN CIFRAS



2.551.181

Afiliados

BDUA · junio 2026



4.761

Quejas recibidas por la Defensoría

Enero 2025 a junio 2026



954

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Enero 2025 a junio 2026



236.348

Reclamos ante Supersalud

Enero 2025 a junio 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA

⊗ **NR**

Instituciones contratadas

NR red pública · NR red privada

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



4.996**

Tutelas reportadas



3.829**

Desacatos reportados



96,29 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos



10**
Acciones populares



100%*
Cumplimiento de acciones populares



9**
Embargos

Información suministrada por Famisanar · Corte septiembre 2025 – febrero 2026:

*Corte a febrero de 2026

**Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA

47

🔍 Usuarios verificados

100 %

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



87 %

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



7

Usuarios no lograron resolver el problema reportado.



39

Usuarios compraron el medicamento con recursos propios.

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



1

Usuarios redujeron la dosis prescrita.

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

04

¿Qué revela el seguimiento?

LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN LA OPORTUNIDAD

Durante el primer semestre de 2026, las quejas contra Famisanar en la Defensoría del Pueblo aumentaron 119 % frente al mismo periodo de 2025, al pasar de 861 a 1.886 casos. Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en medicamentos [23 %], la falta de oportunidad en citas médicas [15 %] y la negación o entrega parcial de medicamentos [9 %]. En conjunto, estas causas representan el 47 % de las quejas.

EL REPORTE DE EFECTIVIDAD CONTRASTA CON LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

Famisanar reportó una efectividad de 96,29 % en la entrega de medicamentos para febrero de 2026. Sin embargo, en la verificación realizada por la Defensoría, los 47 usuarios encuestados manifestaron problemas y no entrega de sus medicamentos Y el 87% de los casos la causa reportada fue la falta de disponibilidad

LA CONTINUIDAD TERAPÉUTICA SIGUE SIENDO UN DESAFÍO

El seguimiento a pacientes con esclerosis múltiple mostró una mejora progresiva en la entrega de medicamentos: el cumplimiento pasó de 37,25 % en enero a 80 % en junio de 2026.

TRASLADOS DE EPS SIN AUTORIZACIÓN DEL PACIENTE

Famisanar denunció que varios de sus pacientes han sido trasladados de EPS sin que existiera una solicitud de su parte, solicita atención sobre la situación.

05

Una situación que requiere atención

Cuando el medicamento aparece como gestionado, pero el paciente continúa sin tratamiento

Las verificaciones realizadas por la Defensoría encontraron diferencias entre la información reportada por Famisanar y la experiencia de los usuarios. En la cohorte de pacientes con esclerosis múltiple se identificaron casos registrados como medicamento entregado o en trámite en los que los usuarios manifestaban continuar sin tratamiento. Entre las dificultades identificadas estuvieron la ausencia de IPS para aplicación de medicamentos, vencimiento autorizaciones, falta de programación de neurología, demoras superiores a seis meses y ausencia de información oportuna.

La trazabilidad de la entrega debe permitir verificar que el medicamento no solo haya sido gestionado, sino que haya llegado efectivamente al paciente y en la oportunidad requerida.

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

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

PACIENTES DE ALTO RIESGO

- Seguimiento de la cohorte de esclerosis múltiple.
- Identificación de pacientes con riesgo de interrupción terapéutica.
- Articulación con asociaciones y veedurías de pacientes.

RED Y CONTINUIDAD DE ATENCIÓN

- Seguimiento de IPS aplicadoras.
- Programación oportuna de consultas para renovación de órdenes.
- Articulación entre EPS, gestores farmacéuticos e IPS.

07

PRIORIDADES

- 01 Garantizar la entrega efectiva y oportuna de medicamentos, especialmente en pacientes con tratamientos de alto costo y enfermedades crónicas o progresivas.
- 02 Fortalecer la trazabilidad entre autorización, dispensación, aplicación y recepción efectiva del tratamiento por parte del usuario.
- 03 Prevenir interrupciones terapéuticas asociadas a vencimiento de órdenes, falta de programación de consultas o ausencia de IPS aplicadoras.

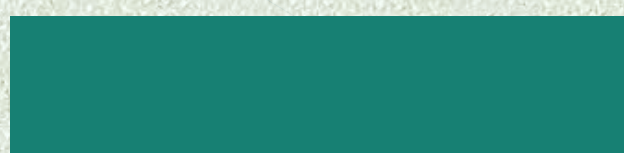
*Corte a febrero de 2026

**Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

08

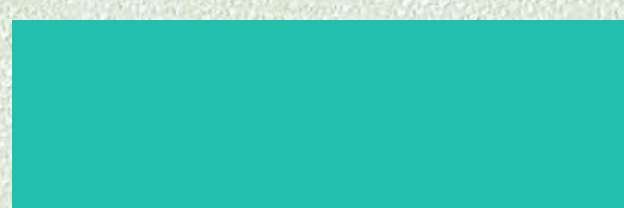
PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE FAMISANAR

\$3.755.319



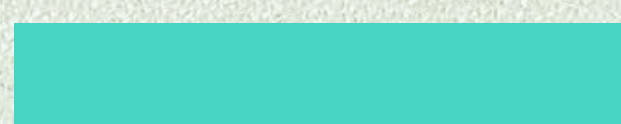
2024

\$4.028.014



2025

\$2.436.244



2026*

+7,3%

Variación 2024 a 2025

60,5%

Lo registrado en 2026 frente al mismo periodo de 2025

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

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	30.9% subsidiado	69.1% contributivo
2025	29.6% subsidiado	70.4% contributivo
2026	32.3% subsidiado	67.7% contributivo

Ficha Fomag Magisterio

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



835.369

Afiliados

Autorreporte FOMAG · febrero 2026



614

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



292

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



69.821

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

Fuente: Sistema de Información Defensorial – Visión Web, información suministrada por FOMAG y datos públicos de la Superintendencia Nacional de Salud.

Nota: FOMAG pertenece al régimen especial de salud del Magisterio y, por tanto, no registra afiliados en la BDUA. El dato de afiliados corresponde al autorreporte presentado por FOMAG con corte a febrero de 2026.

02 AUTORREPORTE DIPSA



3.180*

Instituciones contratadas

24,7 % red pública · 75,3 % red privada



9.050**

Tutelas reportadas



2.110**

Desacatos reportados



92 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos



0**

Acciones populares



NR**

Cumplimiento de acciones populares



NR**

Embargos

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

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

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



SIN VERIFICACIÓN DIRECTA

Durante 2026 no se aplicaron encuestas a usuarios de FOMAG–Magisterio mediante el Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios de la Defensoría del Pueblo.

Por tanto, no se presentan indicadores de usuarios verificados ni de experiencia directa en la entrega de medicamentos.

La ausencia de verificación directa no permite concluir que no existan barreras; limita la posibilidad de contrastar los indicadores reportados por la entidad con la experiencia efectiva de los usuarios.

Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios · Defensoría del Pueblo

¿Qué revela el seguimiento?



LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN CITAS Y MEDICAMENTOS

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 614 quejas relacionadas con FOMAG–Magisterio. Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 337 quejas, frente a 61 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 452,5 %, equivalente a 276 casos adicionales.

Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas especializadas y de medicina general [26 %], seguida de la falta de oportunidad en el acceso a medicamentos [17 %] y las demoras en otros servicios de salud [8 %].

También se registraron quejas por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos financiados con la UPC [4 %] y por demoras en su autorización [3 %]. En conjunto, las cinco principales causas concentraron el 58 % de las quejas.



LOS RECLAMOS ANTE SUPERSALUD TAMBIÉN AUMENTARON

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 25.408 reclamos relacionados con FOMAG–Magisterio, frente a 19.440 en el mismo periodo de 2025. Esto representa un incremento del 31 %, equivalente a 5.968 reclamos adicionales.

PERSISTEN INCUMPLIMIENTOS EN LAS ÓRDENES DE MEDIDA CAUTELAR

Durante 2025–2026, la Defensoría del Pueblo acompañó al FOMAG en 55 sesiones de seguimiento, con participación de docentes, pensionados, beneficiarios, organizaciones sindicales y veedurías. Asimismo, hizo seguimiento a la medida cautelar de la Supersalud: a mayo de 2026, 6 órdenes técnicas y 2 de sistemas de información permanecían incumplidas, mientras el pasivo alcanzaba \$1,9 billones y se registraban más de 3.400 tutelas, con 2.446 fallos en contra.



LA JUDICIALIZACIÓN AUMENTÓ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 292 tutelas relacionadas con FOMAG–Magisterio. Durante el primer semestre de 2026 se registraron 124 tutelas, frente a 75 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 65,3 %, equivalente a 49 casos adicionales. Esta tendencia evidencia la persistencia y el aumento de barreras en la prestación de los servicios de salud del Magisterio.

RIESGO EN LA CONTINUIDAD OPERATIVA, TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y TRANSICIÓN TECNOLÓGICA

En mayo de 2026, la Defensoría del Pueblo coadyuvó una acción de tutela promovida por Fiduprevisora contra Sumimedical para garantizar la entrega de las bases de datos y reportes generados por SUIM-HORUS y evitar la interrupción de sus componentes críticos, en el contexto de la transición tecnológica y el vencimiento del contrato de soporte. La actuación buscó prevenir barreras de acceso y afectaciones a la continuidad de los servicios de salud del Magisterio.

Una situación que requiere atención

Cuando las barreras se multiplican en un modelo que requiere una respuesta articulada

El seguimiento DIPSA evidencia un aumento significativo de las señales de barreras de acceso en FOMAG–Magisterio. Las quejas aumentaron **452,5 %** y las tutelas **65,3 %** durante el primer semestre de 2026 frente al mismo periodo de 2025. A ello se suma un incremento del **31 %** en los reclamos ante Supersalud.

En materia de medicamentos, FOMAG reportó una efectividad del **92 %** para febrero de 2026. Sin embargo, las quejas y reclamos evidencian que persisten dificultades relacionadas con acceso, oportunidad y continuidad de los tratamientos.

El seguimiento territorial también permitió identificar dificultades asociadas con la capacidad de la red, la oportunidad de citas y procedimientos, la entrega de medicamentos y los procesos de referencia y contrarreferencia, con expresiones diferenciadas según las condiciones de cada territorio.

La protección efectiva del derecho a la salud del Magisterio requiere que las señales provenientes de quejas, tutelas y reclamos se traduzcan en respuestas oportunas, articuladas y verificables.

La protección efectiva del derecho a la salud del Magisterio requiere que las señales provenientes de quejas, tutelas y reclamos se traduzcan en respuestas oportunas, articuladas y verificables.

06 ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de la oportunidad y continuidad de las entregas.
- Seguimiento de dificultades de disponibilidad e inventario.
- Identificación de tratamientos con riesgo de interrupción.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de la oportunidad de citas y procedimientos.
- Seguimiento de la capacidad resolutoria de la red.
- Seguimiento de referencia y contrarreferencia.
- Identificación de restricciones que afecten la continuidad de la atención.

TERRITORIOS

- Seguimiento prioritario a Risaralda y Quindío.
- Articulación con las Defensorías Regionales.
- Identificación de barreras asociadas a las condiciones particulares de cada territorio.
- Seguimiento de situaciones que requieran articulación con FOMAG, Fiduprevisora y demás actores responsables.

PRIORIDADES

Reducir las barreras de acceso a citas, medicamentos y demás servicios, especialmente frente al incremento de quejas y tutelas registrado en 2026.

Fortalecer la capacidad de respuesta de la red y la continuidad de la atención, especialmente en los territorios donde se concentran las mayores barreras.

Fortalecer la articulación y trazabilidad de las respuestas del modelo de salud del Magisterio, de manera que las solicitudes y barreras identificadas se traduzcan en soluciones verificables y oportunas.

08 PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE FOMAG MAGISTERIO



No aplica el esquema de giro directo de UPC de ADRES utilizado para las EPS del régimen general.

Ficha Sanitas

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



6.141.329

Afiliados

BDUA · junio 2026



4.692

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



2.875

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



406.671

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



1.546*

Instituciones contratadas

21 % red pública · 79 % red privada



13.234**

Tutelas reportadas



3.198**

Desacatos reportados



98,3 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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



18**

Acciones populares



100 %

Cumplimiento de acciones populares



8**

Embargos

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

Fuente: Los datos de este bloque corresponden a información autorreportada por Sanitas y no constituyen indicadores auditados por la Defensoría del Pueblo.

03 VERIFICACIÓN DIRECTA

110

Usuarios verificados

100 %

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



68 %

Señalaron la falta de disponibilidad como principal causa



69

Personas usuarias compraron los medicamentos de manera particular



27

Usuarios no lograron resolver el problema reportado.



11

Usuarios redujeron la dosis prescrita.



3

Usuarios sustituyeron el medicamento.

Fuente: Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios · Defensoría del Pueblo · 2026.

¿Qué revela el seguimiento?



LOS MEDICAMENTOS CONCENTRAN UNA PARTE IMPORTANTE DE LAS BARRERAS

Durante el primer semestre de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 1.614 quejas contra Sanitas, frente a 1.144 registradas en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 41 %.

Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en medicamentos (25 %), seguida de la falta de oportunidad en citas especializadas y/o la negativa de servicios (16 %) y la negación de servicios por no entrega o entrega parcial de medicamentos (6 %).

Estas causas evidencian que las principales barreras continúan asociadas con la oportunidad en el acceso a los servicios de salud y la continuidad de la atención.



LA JUDICIALIZACIÓN DISMINUYÓ, PERO LAS BARRERAS PERSISTEN

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 2.875 tutelas relacionadas con Sanitas.

Durante el primer semestre de 2026, se registraron 873 tutelas, frente a 1.100 en el mismo periodo de 2025, lo que representa una disminución del 20,6 %. Aunque se observa una reducción, Sanitas continúa registrando uno de los mayores volúmenes de tutelas apoyadas por la Defensoría del Pueblo en el ámbito nacional, lo que evidencia la persistencia de barreras que afectan la garantía oportuna y efectiva del derecho a la salud.



LOS RECLAMOS ANTE LA SUPERSALUD TAMBIÉN AUMENTARON

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Superintendencia Nacional de Salud registró 406.671 reclamos relacionados con Sanitas.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 140.670 reclamos, frente a 128.533 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 10 %. El comportamiento de los reclamos contrasta con la reducción observada en las tutelas apoyadas por la Defensoría.

Una situación que requiere atención

Cuando el indicador de efectividad contrasta con la experiencia de los usuarios

Sanitas reportó una efectividad promedio del 98,3 % en la entrega de medicamentos entre septiembre de 2025 y febrero de 2026. Sin embargo, en la verificación realizada por la Defensoría, las 110 personas encuestadas manifestaron haber tenido problemas con la entrega de medicamentos.

La principal causa fue la falta de disponibilidad, reportada en el 68 % de los casos. Además, 69 personas compraron los medicamentos de manera particular, 27 no lograron resolver el problema, 11 redujeron la dosis y tres sustituyeron el medicamento.

El hallazgo muestra la importancia de complementar los indicadores agregados de efectividad con la experiencia directa de las personas usuarias.

La entrega reportada como efectiva debe poder verificarse en la experiencia real de cada paciente: disponibilidad, oportunidad, integralidad y continuidad del tratamiento.

06 ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de pendientes y entregas.
- Verificación de la disponibilidad y la oportunidad.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y puntos de dispensación.
- Priorización de medicamentos y tratamientos con riesgo de interrupción.

ACCESO A SERVICIOS

- Seguimiento de la oportunidad de las citas especializadas.
- Seguimiento de procedimientos, tratamientos y cirugías.
- Seguimiento de autorizaciones y remisiones.
- Identificación de barreras que generan judicialización.

TERRITORIOS

- Seguimiento prioritario en Bogotá, D. C., San Andrés, Huila y Casanare.
- Articulación con las defensorías regionales.
- Identificación de barreras diferenciales según las condiciones territoriales.

Estas acciones responden a los principales motivos de queja y a los hallazgos de la verificación directa.

PRIORIDADES

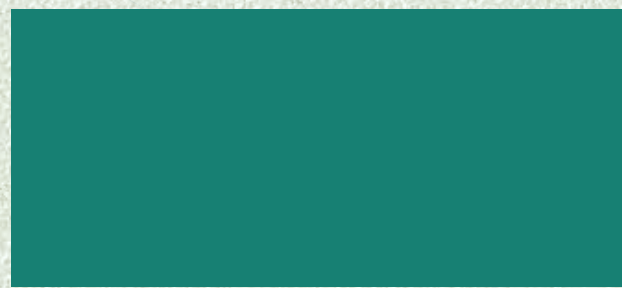
Garantizar la entrega completa y oportuna de medicamentos, especialmente ante problemas de disponibilidad y entrega parcial.

Fortalecer la oportunidad de las citas, autorizaciones, procedimientos y demás servicios que continúan generando quejas y acciones judiciales.

Fortalecer el seguimiento en los territorios priorizados, con especial atención a las barreras que afectan la continuidad de los tratamientos.

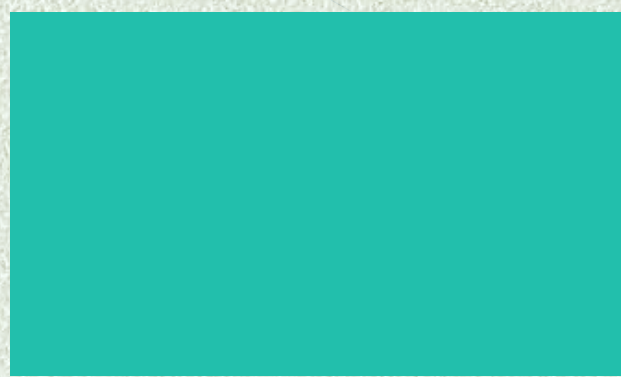
PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE SANITAS

\$6.226.869



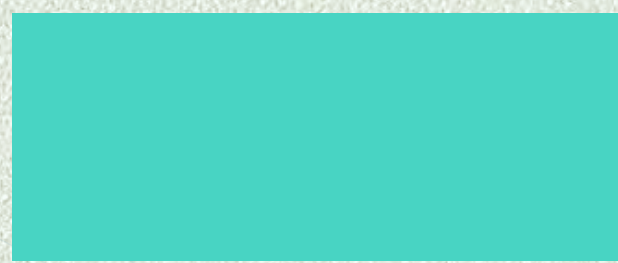
2024

\$8.584.153



2025

\$5.769.693



2026*

+37,9 %

Variación 2024 a 2025

67,2 %

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	75.6% contributivo	24.4% subsidiado
2025	78.0% contributivo	22.0% subsidiado
2026	77.2% contributivo	22.8% subsidiado

Ficha Savia Salud

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



1.651.825

Afiliados

BDUA · junio 2026



896

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



1.167

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



120.107

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



324*

Instituciones contratadas

63,8 % red pública · 36,2 % red privada



12.517**

Tutelas reportadas



1.808**

Desacatos reportados



94,67 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos



6**

Acciones populares



NR**

Cumplimiento de acciones populares



2**

Embargos

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

Información suministrada por Savia Salud Corte febrero 2026 · Sep. 2025 - feb. 2026

*Corte a febrero de 2026 **Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA

28

Usuarios verificados

100 %

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



50 %

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



9

Usuarios no lograron resolver el problema reportado.



2

Usuarios sustituyeron el medicamento.



14

Usuarios compraron el medicamento con recursos propios.



3

Usuarios redujeron la dosis prescrita.

Fuente: Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios · Defensoría del Pueblo · 2026.

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



¿Qué revela el seguimiento?



LAS BARRERAS EN LA ATENCIÓN SUPERAN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Durante el primer semestre de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió 355 quejas contra Savia Salud, frente a 254 registradas en el mismo periodo de 2025, lo que representa un aumento del 40 %.

Los principales motivos estuvieron relacionados con la falta de oportunidad en citas de medicina especializada y medicina general (32 %), la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (17 %), la negación de servicios para citas especializadas y medicina general (5 %) y la falta de oportunidad en otros servicios de salud (4 %). En conjunto, estos motivos representan el 61 % de las quejas.



EL REPORTE DE EFECTIVIDAD CONTRASTA CON LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

Savia Salud reportó un promedio de efectividad de 95,4 % en la entrega de medicamentos entre septiembre de 2025 y febrero de 2026. Sin embargo, en la verificación realizada por la Defensoría, los 28 usuarios encuestados manifestaron Problemas con la entrega.

La falta de disponibilidad fue la principal causa, con 14 casos (50 %). Además, 14 usuarios tuvieron que comprar los medicamentos de manera particular, 9 no lograron resolver el problema, 3 redujeron la dosis y dos sustituyeron el medicamento.



LA JUDICIALIZACIÓN TAMBIÉN MUESTRA UN INCREMENTO

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 1.167 tutelas relacionadas con Savia Salud.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 433 tutelas, frente a 338 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un incremento del 28,1 %, equivalente a 95 casos adicionales.

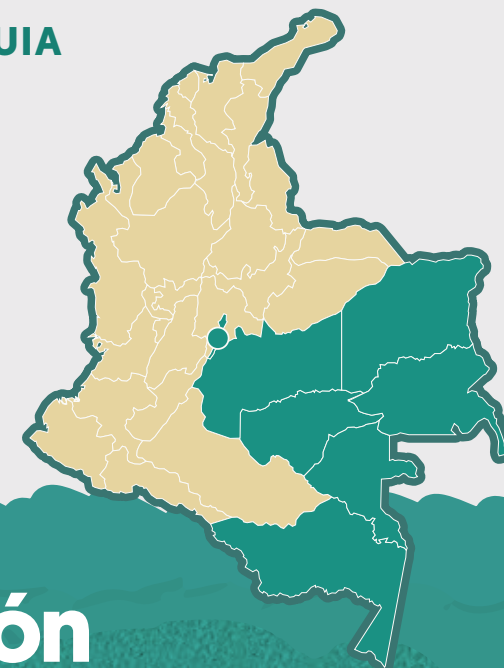
Esta tendencia evidencia la persistencia de barreras en el acceso y la necesidad de fortalecer la oportunidad y continuidad de la atención.



LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN ANTIOQUIA

Entre enero de 2025 y junio de 2026, 775 de las 896 quejas (86,5 %) recibidas por la Defensoría se concentraron en Antioquia. Bogotá registró 67 casos (7,5 %), mientras Córdoba y Chocó registraron 24 y 7 casos, respectivamente.

La alta concentración territorial de las quejas hace que el desempeño de Savia Salud tenga una incidencia particularmente relevante en el acceso efectivo a los servicios de salud de la población antioqueña.



Una situación que requiere atención

Algunas respuestas a las solicitudes de la Defensoría del Pueblo no son de fondo

En el plano de la efectividad operativa, se observaron falencias relacionadas con la calidad de la respuesta institucional, caracterizadas por respuestas no resolutivas, silencios administrativos y cierres de peticiones justificados únicamente en la imposibilidad de contactar telefónicamente al afiliado. Se insistió en que las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía y los entes de control deben ser resolutivas y con soluciones verificables.

06 ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

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

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de la oportunidad de citas médicas y especializadas.
- Seguimiento de negaciones y barreras en la prestación.
- Identificación de situaciones que generan judicialización.

USUARIOS

- Seguimiento prioritario a Antioquia.
- Articulación con la Defensoría Regional de Antioquia.
- Identificación de barreras diferenciales en los territorios con población afiliada.

07 PRIORIDADES

01

Garantizar la oportunidad de citas, medicamentos y demás servicios requeridos por los afiliados.

02

Reducir las brechas entre los indicadores reportados por la entidad y la experiencia efectiva de los usuarios.

03

Fortalecer la capacidad de respuesta territorial y la trazabilidad de los casos, especialmente en Antioquia, donde se concentra la mayor parte de las quejas.

08 PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE SAVIA SALUD

\$2.398.826

\$2.629.097

\$1.765.467

2024

2025

2026*

+9,6 %

Variación 2024 a 2025

67,2 %

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	93.6% subsidiado	6.4% contributivo
2025	93.3% subsidiado	6.7% contributivo
2026	93.5% subsidiado	6.5% contributivo

Ficha SOS

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



731.313

Afiliados

BDUA · junio 2026



493

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



300

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



72.435

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



1.097*

Instituciones contratadas

66,2 % red pública · 33,8 % red privada



3.047**

Tutelas reportadas



727**

Desacatos reportados



85,2 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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



5**

Acciones populares



100 %

Cumplimiento de acciones populares



3**

Embargos

Información suministrada por SOS Corte febrero 2026 · Sep. 2025 - feb. 2026

*Corte a febrero de 2026

**Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



SIN VERIFICACIÓN DIRECTA

Durante **2026 no se aplicaron encuestas a usuarios de SOS mediante el Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios de la Defensoría del Pueblo.**

Por tanto, **no se presentan indicadores de usuarios verificados ni de experiencia directa en la entrega de medicamentos.**

La ausencia de verificación directa no permite concluir que no existan barreras; limita la posibilidad de contrastar los indicadores reportados por la entidad con la experiencia efectiva de los usuarios.

Nota: Los datos de este bloque corresponden a información autorreportada por SOS y no constituyen indicadores auditados por la Defensoría del Pueblo.

Fuente: Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios · Defensoría del Pueblo · 2026.

04

¿Qué revela el seguimiento?

LAS BARRERAS SE CONCENTRAN EN CITAS, MEDICAMENTOS Y OTROS SERVICIOS

Durante el primer semestre de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió **234 quejas relacionadas con SOS**, frente a **103** registradas en el mismo periodo de 2025, lo que representa un **aumento del 127 %**. Los principales motivos estuvieron relacionados con la **falta de oportunidad en citas médicas especializadas y/o medicina general (18 %)**, seguida de la **falta de oportunidad en medicamentos (16 %)**, la **negación de servicios en citas médicas especializadas y/o medicina general (8 %)**, **falta de oportunidad en otros servicios de salud (6 %)** y la **negación de servicios en tratamientos, procedimientos y cirugías (6 %)**. En conjunto, estos cinco motivos concentraron el **56 % de las quejas analizadas**.



LA JUDICIALIZACIÓN DISMINUYÓ, PERO LAS BARRERAS PERSISTEN

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó 300 tutelas relacionadas con **SOS**. Durante el primer semestre de 2026 se registraron **65 tutelas**, frente a **104** en el mismo periodo de 2025, lo que representa una **reducción del 37,5 %**. Aunque se observa una disminución, la permanencia de estas acciones judiciales indica que **persisten casos de vulneración que requieren seguimiento y soluciones efectivas por parte de la EPS**.



LOS RECLAMOS ANTE SUPERSALUD AUMENTARON

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Superintendencia Nacional de Salud registró **72.435 reclamos relacionados con SOS**.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron **28.313 reclamos**, frente a 20.145 en el mismo periodo de 2025, lo que representa un **incremento del 41 %**.

05

Una situación que requiere atención

Cuando el indicador de efectividad no refleja por sí solo la experiencia de acceso

SOS reportó una efectividad promedio de 89,3 % en la entrega de medicamentos entre septiembre de 2025 y febrero de 2026. Sin embargo, las quejas recibidas por la Defensoría evidencian la persistencia de barreras relacionadas con la oportunidad y continuidad en la entrega de medicamentos.

El indicador de efectividad debe complementarse con el seguimiento de los casos pendientes y con la verificación de que el medicamento llegue efectivamente al usuario en la oportunidad requerida.

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de pendientes y entregas.
- Seguimiento de la oportunidad y continuidad de los tratamientos.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y puntos de dispensación.

RED DE SERVICIOS

- Seguimiento de IPS con dificultades para garantizar la atención.
- Seguimiento de la oportunidad de citas y servicios.
- Seguimiento de referencia y contrarreferencia.
- Verificación de la continuidad de servicios en la red.

TERRITORIOS

- Seguimiento prioritario a Valle del Cauca, Risaralda y Cauca.
- Articulación con las Defensorías Regionales.
- Identificación de barreras diferenciales y situaciones que puedan comprometer la continuidad de la atención.

07

PRIORIDADES

01

Garantizar la entrega completa y oportuna de medicamentos.

02

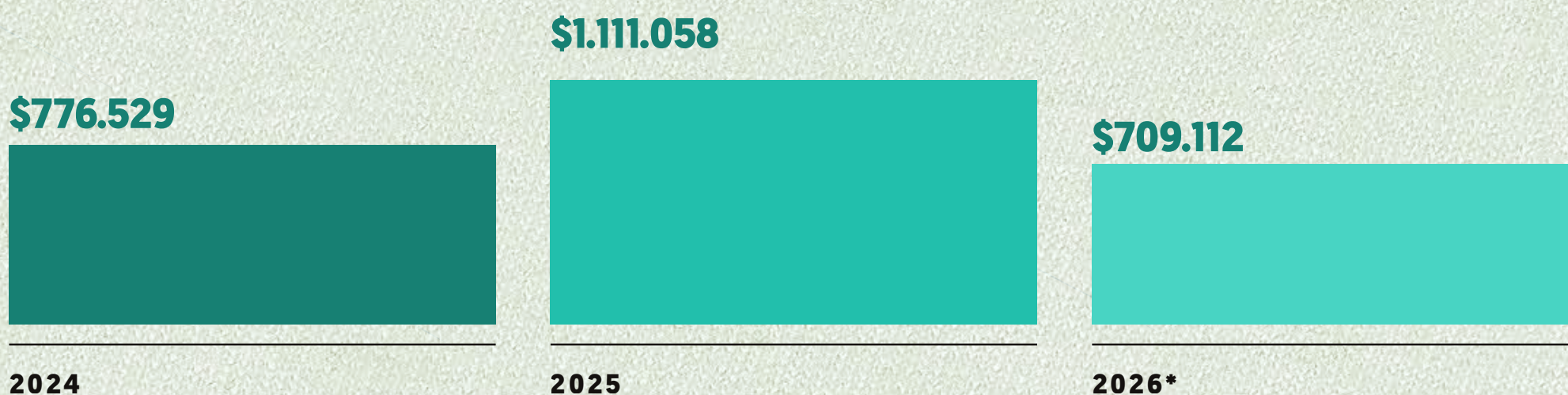
Fortalecer la capacidad y continuidad de la red de prestación, asegurando oportunidad en citas, servicios y procesos de referencia y contrarreferencia.

03

Fortalecer el seguimiento territorial en Valle del Cauca, Risaralda y Cauca, donde se concentra la mayor parte de la población afiliada.

08

PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE SOS



+43,1%

Variación 2024 a 2025

63,8%

Lo registrado en 2026, frente al mismo periodo de 2025

Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	75,3 % contributivo	24,7% subsidiado
2025	78,1 % contributivo	21,9% subsidiado
2026	75,6 % contributivo	24,4% subsidiado

Ficha Sura

SEGUIMIENTO DIPSA · 2026



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

01 LA EPS EN CIFRAS



5.659.179

Afiliados

BDUA · junio 2026



1.902

Quejas recibidas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



1.483

Tutelas apoyadas por la Defensoría

Ene. 2025 - jun. 2026



381.403

Reclamos ante Supersalud

Ene. 2025 - jun. 2026

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

02 AUTORREPORTE DIPSA



1.453*

Instituciones contratadas

12,1 % red pública · 87,5 % red privada



9.764**

Tutelas reportadas



91**

Desacatos reportados



97,72 %*

Promedio de efectividad reportada en la entrega de medicamentos

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



7**

Acciones populares



NR**

Cumplimiento de acciones populares



36**

Embargos

Información suministrada por SURA Corte febrero 2026 · Sep. 2025 - feb. 2026

*Corte a febrero de 2026 **Corte entre septiembre de 2025 y febrero de 2026

03 VERIFICACIÓN DIRECTA



SIN VERIFICACIÓN DIRECTA

Durante **2026 no se aplicaron encuestas a usuarios de Sura mediante el Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios de la Defensoría del Pueblo.**

Por tanto, **no se presentan indicadores de usuarios verificados ni de experiencia directa en la entrega de medicamentos.**

La ausencia de verificación directa no permite concluir que no existan barreras; limita la posibilidad de contrastar los indicadores reportados por la entidad con la experiencia efectiva de los usuarios.

Fuente: Instrumento de caracterización de pacientes en dispensarios · Defensoría del Pueblo · 2026.



LAS PRINCIPALES BARRERAS SE CONCENTRAN EN CITAS Y SERVICIOS DE SALUD

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo recibió **1.902 quejas relacionadas con Sura**. Las cinco principales causas concentraron 1.106 quejas (**58 %**).

La mayor problemática fue la falta de oportunidad en la asignación de citas médicas especializadas (**26 %**), seguida de la falta de oportunidad en otros servicios de salud (**15 %**), las barreras en el acceso a procedimientos, tratamientos, exámenes e insumos (**9 %**), la falta de oportunidad en otros servicios de citas médicas especializadas (**4 %**) y las dificultades asociadas a medicamentos (**4 %**).



LAS TUTELAS PRESENTAN UNA REDUCCIÓN, PERO LAS BARRERAS PERSISTEN

Entre enero de 2025 y junio de 2026, la Defensoría del Pueblo apoyó **1.483 tutelas relacionadas con Sura**.

Durante el primer semestre de 2026 se registraron **443 tutelas**, frente a **510** en el mismo periodo de 2025, lo que representa una **disminución del 13,1 %**. Aunque la tendencia es favorable, el volumen de acciones judiciales continúa siendo relevante y debe analizarse conjuntamente con las quejas, los reclamos y la información autorreportada.



LOS RECLAMOS ANTE SUPERSALUD AUMENTARON

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 125.617 reclamos contra Sura, frente a **120.316** en el mismo periodo de 2025.

Esto representa un **incremento de 5.301 casos (4,4 %)**.

El comportamiento de los reclamos contrasta con la reducción observada en las tutelas apoyadas por la Defensoría.

05

Una situación que requiere atención

Cuando un indicador de alta efectividad debe contrastarse con las barreras reportadas por los usuarios

Sura reportó una efectividad promedio de 97,0 % en la entrega de medicamentos entre septiembre de 2025 y sede 2026. Sin embargo, las quejas y tutelas continúan identificando dificultades relacionadas con medicamentos, además de barreras en citas y otros servicios de salud.

06

ACCIONES Y SEGUIMIENTO

MEDICAMENTOS

- Seguimiento de las barreras relacionadas con oportunidad y entrega de medicamentos.
- Seguimiento de gestores farmacéuticos y red de dispensación.
- Fortalecimiento de la trazabilidad de la entrega efectiva.

ACCESO A SERVICIOS

- Seguimiento de la oportunidad de citas médicas especializadas.
- Seguimiento de procedimientos, tratamientos, exámenes e insumos.
- Identificación de barreras que generan judicialización.

TERRITORIOS

- Seguimiento prioritario de Antioquia, Bogotá, Quindío, Santander y Risaralda.
- Articulación con las Defensorías Regionales.
- Identificación de barreras diferenciales según las condiciones territoriales y poblacionales.

07

PRIORIDADES

01

Garantizar la oportunidad de citas, medicamentos y demás servicios requeridos por la población afiliada.

02

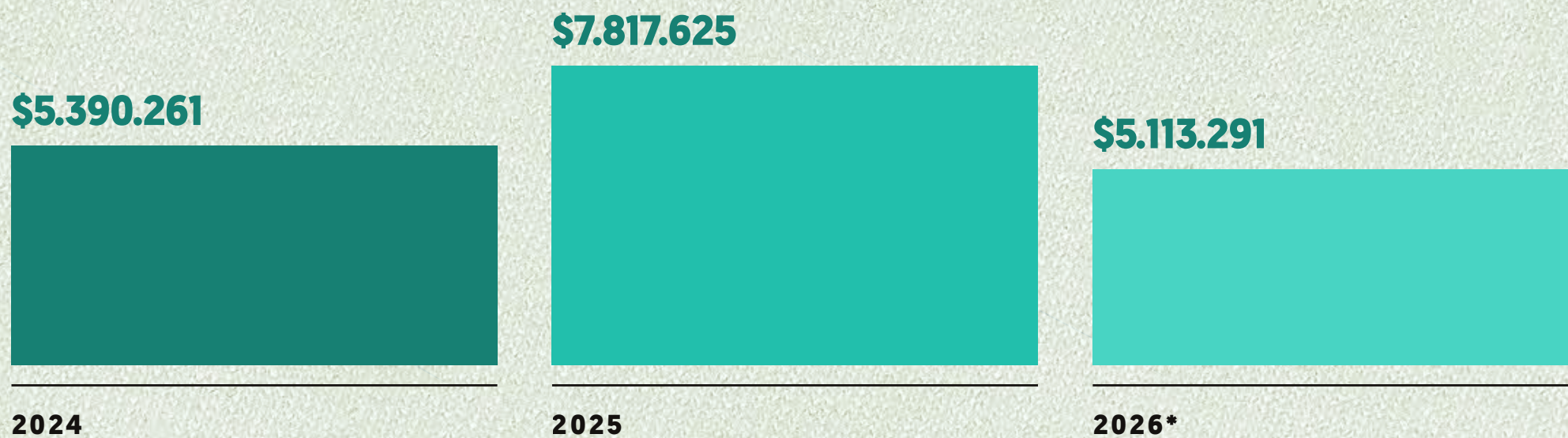
Fortalecer la respuesta frente a las barreras que persisten, aun en un contexto de indicadores autorreportados de alta efectividad.

03

Consolidar y evaluar las prácticas operativas que han mostrado resultados favorables y fortalecer su capacidad de respuesta territorial.

08

PAGOS DE LA ADRES A NOMBRE DE SURA



Giro directo de la UPC a prestadores y proveedores Cifras en millones de pesos corrientes. *2026 con corte al 28 de julio

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR RÉGIMEN

2024	82.9% contributivo	17.1% subsidiado
2025	88.9% contributivo	11.1% subsidiado
2026	89.8% contributivo	10.2% subsidiado