Bucaramanga, Febrero 23 de 2026.

Señor(a):

Dirección Jurídica / Área de Atención al Usuario Sanidad Policía Nacional - Regional Santander

francenith.quezada1048@correo.policia.gov.co

Referencia: Respuesta Derecho de Petición - Contrato 068-7-200311-25

Por medio del presente oficio nos permitimos pronunciarnos frente al requerimiento efectuado a **UGANEP S.A.S**, lo anterior de la siguiente manera:

En primer lugar, es pertinente contextualizar la situación fáctica que motiva este pronunciamiento. Se informa que el Dr. Néstor Díaz, profesional adscrito al servicio de Endocrinología, brindó atención médica integral a un grupo focalizado de treinta y un (31) pacientes. No obstante, con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta y asegurar la eficiencia en la prestación del servicio, la administración inició un proceso de auditoría y gestión de agenda que permitió identificar la necesidad de una transición organizada en el seguimiento clínico de dichos usuarios.

Aunado a lo anterior, y en estricto cumplimiento del principio de continuidad en la prestación del servicio de salud, esta entidad ha desplegado un plan de contingencia administrativo y asistencial. Como resultado directo de esta gestión, se ha logrado la reprogramación efectiva de treinta (30) pacientes, lo cual representa una gestión del 96.7% del universo de usuarios afectados. Es imperativo resaltar que esta reprogramación no es un mero trámite administrativo, sino una acción afirmativa tendiente a evitar la vulneración del derecho a la salud por interrupciones injustificadas, garantizando que el tratamiento médico no se vea supeditado a cambios en la planta de personal.

Consecuentemente, se adjunta a la presente respuesta un informe técnico detallado en formato Excel, el cual constituye el soporte fáctico y probatorio de nuestra gestión. En dicho documento, se puede corroborar de manera individualizada la trazabilidad de cada caso, incluyendo nombres, documentos de identidad, y lo más importante, las nuevas

Vigilado Supersalud

fechas de atención asignadas para los meses de febrero y marzo del año en curso. Cabe destacar que, para garantizar la idoneidad del servicio, las citas han sido reasignadas al profesional Edgar Javier Ellis Acosta (RM 2788), asegurando así que la calidad técnico-científica de la atención se mantenga inalterada.

Por otro lado, desde una perspectiva estrictamente jurídica, esta entidad actúa bajo el amparo de la jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional (Sentencia T-760 de 2008 y concordantes), la cual establece que el acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, continuo y de calidad. Al haber gestionado la reprogramación de la casi totalidad de la agenda del Dr. Díaz en un tiempo perentorio, esta IPS demuestra su compromiso con el bloque de constitucionalidad y el cumplimiento de las metas de oportunidad fijadas por la Superintendencia Nacional de Salud.

Finalmente, es importante precisar que respecto al paciente restante para completar el cien por ciento (100%) de la gestión, la entidad se encuentra agotando los protocolos de contacto y localización para formalizar su respectiva atención. Por todo lo expuesto, solicitamos se tenga por satisfecha la pretensión del peticionario, toda vez que se ha brindado una solución efectiva que garantiza la protección de los intereses de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones legales que nos asisten.

Atentamente,

FERNANDO ALONSO MEDINA MONROY
Representante Legal

Vigilado Supersalud