Popayán, 04 de febrero de 2026

Señores
Personería municipal
Secretaria De Salud Municipal
Defensoría del pueblo
Popayán, Cauca

Asunto: Solicitud de seguimiento prioritario a NUEVA EPS y operadores de salud para la garantía del derecho a la salud de los adultos mayores del Hogar Divino Niño Jesús

Cordial saludo,

Por medio del presente, el Hogar Divino Niño Jesús se permite informar y solicitar de manera respetuosa, pero **urgente**, el seguimiento prioritario por parte de la Secretaría de salud y la Personería Municipal frente a los múltiples inconvenientes que se vienen presentando con la NUEVA EPS y el dispensario MENNAR, los cuales están afectando de manera directa la atención oportuna e integral de nuestros adultos mayores.

Es importante aclarar que en el mes de noviembre se llevó a cabo una reunión interinstitucional en la cual se adquirieron compromisos específicos para mejorar la atención de esta población. Posteriormente, el hogar envió toda la información solicitada; sin embargo, como respuesta únicamente se recibieron correos con infografías de los puntos de atención y guías para solicitar citas médicas, material con el cual ya cuenta la institución, sin que se diera solución a las problemáticas expuestas ni se activaran **rutas claras de atención prioritaria.**

Actualmente, los inconvenientes persisten, entre ellos:

1. En la sede administrativa de la EPS, la gestión de autorizaciones de manera presencial se limita a un máximo de dos (2) personas por trámite, lo cual resulta insuficiente para la atención de una población institucionalizada y dificulta el acceso oportuno a los servicios de salud.

A través de la aplicación virtual, si bien los procesos se realizan conforme a lo establecido, las autorizaciones presentan demoras superiores a quince (15) días, lo que retrasa de manera significativa la asignación de citas por especialidades, controles médicos y la continuidad de los tratamientos requeridos por los adultos mayores.

Adicionalmente, se ha evidenciado que las autorizaciones son generadas con códigos incorrectos o incompletos, los cuales no son cargados adecuadamente en el sistema del dispensario, situación que ocasiona que, al momento de reclamar los medicamentos, estos no aparezcan registrados, impidiendo su entrega y generando nuevos reprocesos y retrasos en la atención. A la fecha, no se cuenta con una ruta clara, prioritaria y diferencial que garantice la atención integral y oportuna de la población adulta mayor institucionalizada del Hogar Divino Niño Jesús.

2. Dispensario MENNAR – Entrega de medicamentos: A la fecha no se cuenta con la ruta de atención prioritaria que había sido establecida previamente y que dejó de funcionar sin explicación. Dentro de los compromisos adquiridos, el hogar remitió la información correspondiente a los medicamentos pendientes, sin obtener respuesta alguna. Existen actualmente múltiples pendientes de entrega de medicamentos de usuarios pertenecientes a programas de crónicos, tales como losartán, metformina, entre otros, con retrasos desde los meses de diciembre y enero.

De manera presencial, el dispensario únicamente realiza la gestión de cuatro (4) órdenes diarias, lo cual resulta insuficiente para cubrir la demanda de una población institucionalizada. Adicionalmente, las fórmulas médicas no son entregadas de manera completa, generando desabastecimiento continuo y un riesgo directo para la salud y estabilidad clínica de los usuarios.

Se evidencia de forma reiterada el vencimiento de las fórmulas médicas, sin que se realice la generación de pendientes en el sistema, lo que impide la posterior reclamación de los medicamentos y obliga a reiniciar trámites administrativos, retrasando aún más

los tratamientos. Aunque en varios casos el dispensario se ha comprometido a realizar la entrega de medicamentos a domicilio, dichas entregas no se cumplen en la mayoría de las ocasiones, dejando a los usuarios sin acceso oportuno a sus tratamientos.

De manera particular, se presenta un desabastecimiento recurrente de medicamentos psiquiátricos, tales como quetiapina, ácido valproico, haloperidol, entre otros, los cuales son reportados como pendientes; sin embargo, estos pendientes no son resueltos ni entregados, afectando gravemente la continuidad terapéutica y el estado de salud mental de los adultos mayores.

3. ESE Popayán – Casa Rosada (Atención intramural)

Se solicita la asignación de un médico intramural para la atención de los adultos mayores y la formulación de medicamentos de control para pacientes crónicos. De manera puntual, se solicita que el profesional asignado sea diferente al que actualmente realiza las visitas, dado que con dicha persona la entrega de historias clínicas se demora entre 10 y 15 días, lo que ocasiona el vencimiento de las fórmulas médicas y retrasos significativos en la atención.

Por lo anterior, solicitamos de manera respetuosa pero urgente la programación de una reunión con las entidades involucradas, en la cual se puedan trabajar estos puntos de manera efectiva y se establezcan compromisos reales, verificables y con seguimiento, que garanticen la atención oportuna, digna y continua de los adultos mayores del Hogar Divino Niño Jesús. Agradecemos de antemano su atención y apoyo.

Atentamente,

Ingrit Yesenia Mosquera G.
TRABAJADORA SOCIAL