2026-0790
Popayán, 12 de marzo 2026

Señores:
NUEVA EPS
secretaria.general@nuevaeps.com.co
servicioalcliente@nuevaeps.com.co
E. S. C.

Asunto: REQUERIMIENTO - frente al caso expuesto por el **HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE DE POPAYAN E.S.E.**
Al contestar, favor citar número de oficio.

Cordial Saludo.

La Personería Municipal de Popayán, en virtud de su misión institucional y en ejercicio de las facultades constitucionales y legales que le asisten en materia de salvaguarda de los Derechos Humanos, defensa del interés público y vigilancia de la función pública y administrativa, se permite coadyuvar la solicitud presentada por la señora **DARLY FERNANDA OMEN BEDOYA**, quien se encuentra vinculada al área de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Universitario San José de Popayán, mediante la cual se solicita la gestión urgente de cupos en la red de servicios de esa EPS para los usuarios relacionados en el archivo anexo.

De acuerdo con la información suministrada por la institución hospitalaria, los procedimientos y servicios requeridos han sido debidamente ordenados por los médicos tratantes; no obstante, a la fecha no han sido programados dentro de los términos máximos establecidos en el artículo 11 de la Resolución 2335 de 2023, el cual dispone que el prestador responsable debe definir el prestador receptor dentro de su red integral o, en su defecto, fuera de esta cuando no exista disponibilidad, informando oportunamente al prestador solicitante y al usuario o su contacto de emergencia, dentro de los siguientes plazos:

- Urgencias: máximo 2 horas.
- Atención prioritaria: máximo 12 horas.
- Servicios electivos o programables: máximo 5 días calendario.

Se informa que actualmente existen quince (15) pacientes en trámite de remisión, de los cuales nueve (9) han superado ampliamente los términos previstos en la normativa vigente, registrándose incluso casos con hasta cuarenta y ocho (48) días sin una respuesta efectiva frente a la gestión requerida.

Lo anterior podría constituir una barrera administrativa que afecta el acceso oportuno y efectivo a los servicios de salud, en contravía de lo dispuesto en la Ley

Estatutaria 1751 de 2015, que reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, obligando a las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud a garantizar su prestación efectiva, continua y sin dilaciones injustificadas.

En consecuencia, esta Personería insta respetuosamente a ASMET SALUD EPS a adelantar de manera inmediata las gestiones necesarias para la definición y asignación de los cupos requeridos, así como a informar de fondo las actuaciones realizadas frente a cada uno de los casos relacionados en el anexo, dentro de los términos legales correspondientes.

En ese sentido, este Ministerio Público solicita que, dentro del marco de sus competencias y con fundamento en los términos constitucionales y legales aplicables, se verifique la situación expuesta y se adopten las medidas necesarias para garantizar la remisión oportuna de los pacientes y la continuidad de la atención en salud.

Asimismo, se solicita informar a este despacho, a través del correo electrónico contacto@personeriapopayan.gov.co, sobre las actuaciones que se generen con ocasión de la presente solicitud, con el fin de realizar el seguimiento institucional correspondiente.

Para los fines pertinentes, se adjunta **un (1) anexo**, correspondiente al listado de usuarios remitidos por la institución hospitalaria.

Sin otro particular, agradecemos la atención prestada.

Atentamente,

IVÁN DANIEL OVIEDO
Personero Municipal de Popayán

Proyectó: Didier Mosquera– Abogado Contratista en el Área de salud y servicios públicos domiciliarios.
Reviso: Vannesa Morales Hurtado– Asesora en el Área de Salud y Servicios Públicos domiciliarios
Adjunto: Un (01) archivo PDF
Copia: coordinacionreferencia@hospitalsanjose.gov.co