

Supersalud exige plan de choque a Nueva EPS, Salud Total, Sanitas y EPS SURA por demoras en la asignación de citas médicas

- *La decisión se adoptó tras el incremento de las reclamaciones registradas durante julio.*
- *Las entidades deberán adoptar medidas inmediatas para fortalecer la atención a los usuarios.*

Bogotá, 13 de julio de 2026. La Superintendencia Nacional de Salud ordenó a Nueva EPS, Salud Total, Sanitas y EPS SURA implementar un plan de choque para reducir las demoras en la asignación de citas médicas, tras evidenciar un aumento de las reclamaciones presentadas por los usuarios durante julio.

Con corte al 10 de este mes, Nueva EPS acumuló 8.328 PQRD (14,62 %); Salud Total, 8.062 (14,15 %); Sanitas, 7.576 (13,30 %) y EPS SURA, 7.546 (13,25 %). En conjunto, estas cuatro EPS reúnen el 55,32 % de los casos que motivaron la intervención de la Superintendencia.

"Muchos usuarios siguen teniendo que acudir a la Superintendencia para conseguir una cita médica. Eso no debería ocurrir. La asignación oportuna de citas es una obligación de las EPS y un derecho de los pacientes", afirmó el superintendente delegado para la Protección al Usuario, Juan David Duque.

El organismo de control exigió a las EPS adoptar medidas inmediatas para disminuir los tiempos de espera, descongestionar la programación de consultas y atender los casos represados. Advirtió que, de no hacerlo, iniciará acciones de inspección, vigilancia y control y aplicará las medidas administrativas a que haya lugar.

La Superintendencia hará seguimiento permanente al cumplimiento de estas órdenes y al comportamiento de las PQRD, para que las EPS



garanticen la asignación oportuna de citas y los usuarios accedan a este servicio sin necesidad de presentar una reclamación.

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Página web Supersalud: www.supersalud.gov.co

Redes sociales Supersalud:

X: @Supersalud - <https://x.com/Supersalud>

Instagram: @Supersalud - <https://www.instagram.com/supersalud>

Facebook: Supersalud - <https://www.facebook.com/supersalud>

YouTube: @supersaludcomunica -
<https://youtube.com/@supersaludcomunica>

TikTok: <https://www.tiktok.com/@supersaludcol>

Línea Gratuita Nacional: 018000 513 700

CP-OCEII-099