

ALTERIUS

GUÍA CIUDADANA · EDICIÓN 1 · SEPTIEMBRE DE 2026

¿LA EPS NO LE ENTREGA EL MEDICAMENTO, LA CITA O LA CIRUGÍA? ESTO ES LO QUE PUEDE HACER.

Los plazos que la ley le fija a su EPS, la ruta de cuatro pasos para exigirlos sin abogado, y los formatos listos para llenar: reclamo, queja ante la Supersalud, tutela y desacato.

1. RECLAMO

ante la EPS o la IPS · 72, 48
o 24 horas

2. QUEJA

ante la Supersalud · con
personería

3. TUTELA

sin abogado · fallo en 10
días

4. DESACATO

arresto hasta 6 meses ·
multa hasta 20 SMLMV

CÓMO USAR ESTA GUÍA

Esta guía es para el paciente y para su familia. Explica, en lenguaje ordinario, qué plazos tiene que cumplir la EPS cuando un médico ordena un medicamento, una cita o una cirugía, y qué hacer, en orden, cuando no los cumple. Cada paso trae el texto de la norma que lo respalda, una línea de tiempo y un formato para llenar.

LO QUE ESTA GUÍA ES Y LO QUE NO ES

Es una orientación general, elaborada con las normas y la jurisprudencia vigentes al 15 de septiembre de 2026, y con cifras oficiales publicadas hasta esa fecha. No es una asesoría para un caso concreto y no sustituye a un abogado. Cada caso tiene particularidades que pueden cambiar la estrategia. Si su situación es urgente o compleja, consulte a un profesional o acuda a la personería de su municipio o a la Defensoría del Pueblo, que orientan sin costo.

QUÉ CONTIENE

Un capítulo con las cifras del problema, para que sepa que no está solo. Un capítulo con sus derechos y los plazos exactos. La ruta de cuatro pasos con líneas de tiempo. Un capítulo de casos especiales (mayores de 62 años, niños, gestantes, pacientes con cáncer, medicamentos desabastecidos, EPS intervenidas). Preguntas frecuentes, glosario, directorio de canales y el índice del repositorio de fuentes.

QUÉ LA ACOMPAÑA

Cuatro formatos en Word, listos para llenar: el reclamo ante la EPS o la IPS, la queja ante la Superintendencia Nacional de Salud, la acción de tutela y la solicitud de cumplimiento con incidente de desacato. Y un repositorio con las normas, circulares y sentencias que aquí se citan, en su texto oficial, para que usted las lea directamente y no tenga que confiar en nadie.

TRES REGLAS PARA QUE LA RUTA FUNCIONE

- 1 **Todo por escrito y con radicado.** Un reclamo verbal no deja huella. Pida siempre el número de radicado, la fecha y la hora, y guarde una foto o captura de pantalla.
- 2 **Los plazos se cuentan desde una fecha.** Anote la fecha de la orden médica, la fecha en que reclamó y la fecha en que le respondieron o dejaron de responder. Sin fechas no hay plazo que exigir.
- 3 **Un paso a la vez, pero sin esperar de más.** La tutela no exige haber agotado el reclamo y la queja, pero tenerlos prueba que la EPS ya sabía y no cumplió. Si su vida o su salud están en riesgo inmediato, vaya directo a la tutela con medida provisional.

Esta guía puede compartirse y reproducirse libremente, sin fines comerciales, citando a Alterius – Estudio Jurídico S.A.S. como autor. Versión 1.0, 16 de septiembre de 2026. Las normas cambian: verifique la vigencia antes de citar una en un escrito.

CONTENIDO

I. El problema en cifras	Reclamos, tutelas y medicamentos que no llegan
2. Sus derechos y los plazos	Lo que la EPS debe cumplir, con la norma
3. La ruta en cuatro pasos	Diagrama general
Paso 0. Los documentos	Lo que necesita antes de reclamar
Paso 1. El reclamo ante la EPS o la IPS	72, 48 o 24 horas · Formato 1
Paso 2. La queja ante la Supersalud	Canales, riesgo y personería · Formato 2
Paso 3. La acción de tutela	Sin abogado, en línea, 10 días · Formato 3
Paso 4. El cumplimiento y el desacato	48 horas, arresto y multa · Formato 4
4. Casos especiales	Mayores de 62, niños, gestantes, cáncer, desabastecimiento, EPS intervenida
5. Preguntas frecuentes	
6. Glosario	
Anexo A. Directorio de canales	
Anexo B. Repositorio de fuentes	Qué dice cada norma y dónde leerla
Anexo C. Los cuatro formatos	
Créditos. Quién elaboró esta guía	

EL PROBLEMA EN CIFRAS

Si usted está esperando un medicamento, una cita o una cirugía, está en la situación más frecuente del sistema de salud colombiano. Las cifras oficiales de 2025 y 2026 lo muestran, y también muestran algo que importa para esta guía: cuando el paciente reclama con las herramientas correctas, casi siempre gana.

2.048.435

reclamos recibidos por la Superintendencia Nacional de Salud en 2025. Son 5.612 al día, 233 por hora, tres por minuto.

Supersalud, citada por El Colombiano, 6 de febrero de 2026. La Contraloría reporta 2.061.661 para el mismo año.

312.567

tutelas en salud en 2025, 856 cada día. Una de cada tres tutelas del país fue por salud.

Corte Constitucional, citada por El Colombiano («35 tutelas por hora», 2026) y La FM (14 de julio de 2026). El Ministerio de Salud reporta 312.570 en su informe a la Corte de abril de 2026.

74,3 %

de las tutelas en salud de 2025 fueron concedidas: el juez le dio la razón al paciente.

Defensoría del Pueblo, informe presentado el 23 de abril de 2026.

53 de 100

personas recibieron todos los medicamentos que les formularon en 2025. En 2024 eran 65 de cada 100.

DANE, Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2025, publicada el 21 de abril de 2026.

QUÉ RECLAMA LA GENTE

De los más de 514.000 reclamos que la Supersalud cerró entre enero y el 15 de marzo de 2026, el 43 % era por entrega de medicamentos y tecnologías, el 28 % por demoras en citas médicas y con especialistas, y el 23 % por procedimientos quirúrgicos. En 2025, los motivos individuales más frecuentes fueron la negación de entrega de servicios ya autorizados (374.393 reclamos), la negación de citas (331.511) y la falta de oportunidad en las citas (312.894).

En las tutelas ocurre lo mismo: en 2025 el 26,4 % pidió citas con especialistas, el 23,6 % medicamentos y el 16,5 % cirugías. Y hay un dato que explica por qué esta guía insiste en los plazos: según la Corte Constitucional, más de la mitad de las tutelas en salud de 2024 pidieron servicios que ya estaban incluidos en el plan de beneficios. Es decir, cosas que la EPS estaba obligada a entregar sin que ningún juez se lo ordenara.

LO QUE DICEN LAS ENCUESTAS EN LOS PUNTOS DE ENTREGA

Entre abril y agosto de 2025 la Defensoría del Pueblo encuestó a 2.010 personas en puntos de dispensación: entre el 60 % y el 80 % no recibía o recibía de manera parcial sus medicamentos, y el 56 % dijo que los compraría por su cuenta. Entre enero y agosto de 2026, con 2.042 encuestados, el 87 % reportó problemas de acceso y el 46 % había comprado con recursos propios.

Defensoría del Pueblo, boletín del 13 de agosto de 2025 e informe DIPSA del 11 de septiembre de 2026.

SUS DERECHOS Y LOS PLAZOS QUE LA EPS DEBE CUMPLIR

La salud es un derecho fundamental. La Ley 1751 de 2015, que es la ley estatutaria de la salud, lo define como autónomo e irrenunciable y dice que comprende el acceso a los servicios «de manera oportuna, eficaz y con calidad». De esa ley salen tres reglas que usted debe conocer de memoria.

LAS TRES REGLAS DE LA LEY ESTATUTARIA

Oportunidad. Los servicios «deben proveerse sin dilaciones» (artículo 6, literal e).

Continuidad. «Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas» (artículo 6, literal d).

Nada de trámites para el paciente. Usted tiene derecho «a que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio» (artículo 10, literal p). La Corte Constitucional lo dijo desde la sentencia T-760 de 2008: la EPS no puede ponerle como condición de acceso un trámite que es de ella.

LOS PLAZOS, UNO POR UNO

SERVICIO	PLAZO QUE DEBE CUMPLIR LA EPS	NORMA
Medicamentos del plan de beneficios	Entrega completa e inmediata . Si falta alguno, la EPS debe garantizar lo que falta en máximo 48 horas , en su residencia o lugar de trabajo si usted lo autoriza. Las 48 horas se cuentan desde el momento en que usted reclamó.	D.L. 019/2012, art. 131; Res. 1604/2013, Minsalud, arts. 1 y 7
Medicamentos y servicios por MIPRES (no financiados con la UPC)	Ambulatorio: 5 días calendario desde la prescripción. Ambulatorio priorizado: 24 horas . Hospitalario, domiciliario o urgencias: 24 horas.	Res. 740/2024, Minsalud, art. 30
Cita de medicina general y odontología	Máximo 3 días hábiles desde la solicitud, salvo que usted pida otra fecha.	D.L. 019/2012, art. 123; Res. 1552/2013, art. 1, par. 3
Cita con especialista	La entidad debe informarle la fecha en el momento en que la pide , «sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha». Si la cita requiere autorización, la respuesta sale en máximo 5 días hábiles .	Res. 1552/2013, art. 1, inc. 1 y par. 1

SERVICIO	PLAZO QUE DEBE CUMPLIR LA EPS	NORMA
Tiempos máximos por especialidad (nuevos)	Medicina general menos de 3 días; pediatría menos de 5; obstetricia menos de 8; ginecología, psiquiatría y cirugía general menos de 10; medicina interna menos de 15.	Circular Externa 038/2025, Minsalud (12-dic-2025)
Cirugías y procedimientos electivos	La autorización la tramita el prestador ante la EPS, «sin la intermediación del afiliado», en máximo 5 días calendario (2 días hábiles para personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes). La ley no fija un número de días para la fecha de la cirugía: rige la oportunidad y el plazo que fije el médico tratante. La Corte ha dicho que un procedimiento del plan de beneficios ordenado por el médico no admite una demora sin justificación.	D.L. 019/2012, art. 125; L. 1751/2015, art. 6-e; T-343/2025
Mayores de 62 años	Citas de consulta externa, odontología, especialista y apoyos diagnósticos dentro de las 48 horas siguientes. Medicamentos en el domicilio dentro de las 72 horas siguientes si no se entregan de inmediato.	L. 1171/2007, arts. 12 y 13
Reclamo ante la EPS o la Supersalud	Riesgo vital: 24 horas . Riesgo priorizado: 48 horas . Riesgo simple: 72 horas , desde la radicación. Las peticiones generales de información: 15 días hábiles.	Supersalud, Circular Externa 2023151 000000010-5 de 2023, num. 3.3.2.1 a 3.3.2.4
Tutela	Fallo en máximo 10 días . Cumplimiento «sin demora», nunca después de 48 horas . Impugnación: 3 días. Segunda instancia: 20 días.	C.N., art. 86; D. 2591/1991, arts. 27, 29, 31 y 32
Desacato	Arresto hasta de 6 meses y multa hasta de 20 salarios mínimos (\$35.018.100 en 2026) para la persona responsable de cumplir.	D. 2591/1991, art. 52

Qué significa «días hábiles» y «días calendario». Los días hábiles excluyen sábados, domingos y festivos. Los días calendario cuentan todos los días. Cuando la norma dice «horas», se cuentan de corrido.

LA RUTA EN CUATRO PASOS

Los cuatro pasos van en orden, pero no son una escalera obligatoria: la tutela procede aunque usted no haya presentado el reclamo ni la queja. Presentarlos primero sirve para dos cosas: muchas veces resuelven el problema en menos de una semana, y si no lo resuelven, dejan la prueba de que la EPS sabía y no cumplió.

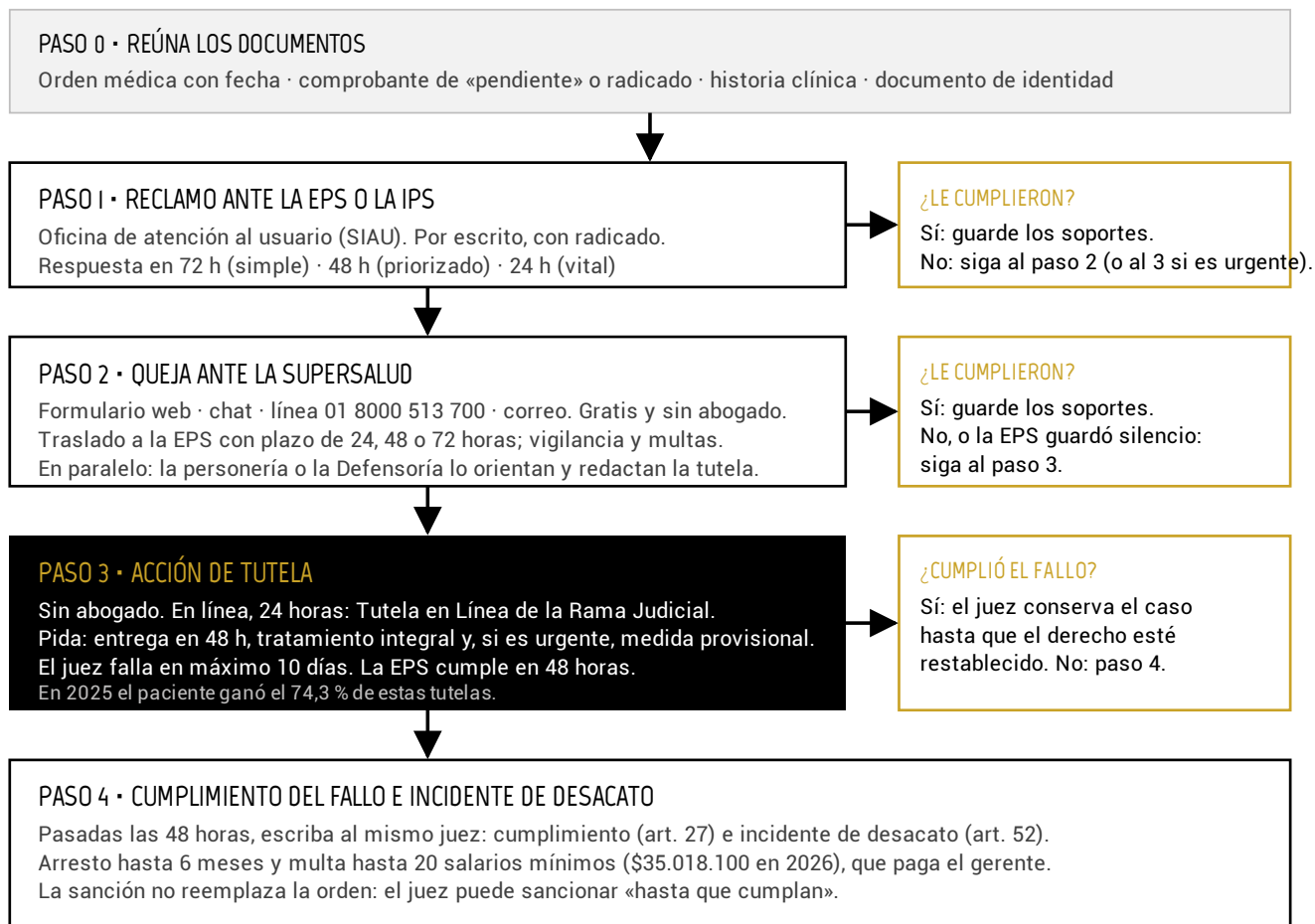


Diagrama 1. La ruta completa. Las flechas laterales muestran la pregunta que decide si se pasa al siguiente escalón.

CUÁNDO SALTAR DIRECTO A LA TUTELA

Cuando el tratamiento es diario y ya se interrumpió, cuando el médico dejó escrito que la demora pone en riesgo la vida o la función de un órgano, cuando la EPS ya le respondió que no, o cuando el silencio lleva más de una semana. En esos casos presente la tutela con solicitud de medida provisional (artículo 7 del Decreto 2591 de 1991) y, en paralelo, la queja ante la Supersalud: no se excluyen.

LOS DOCUMENTOS QUE NECESITA ANTES DE RECLAMAR

Ningún paso de esta ruta funciona sin papeles. La EPS, la Supersalud y el juez deciden con lo que usted les muestre. Reúna esto antes de presentar el primer reclamo.

- ☐ **La orden médica o la fórmula, con fecha.** Es el documento que fija todos los plazos. Si es una fórmula, verifique que traiga el nombre del medicamento, la concentración, la dosis y la cantidad. Si es una orden de cita o cirugía, que traiga la especialidad o el nombre del procedimiento y el diagnóstico. Saque una foto legible el mismo día.
- ☐ **El comprobante de «pendiente».** Cuando la farmacia no entrega completo, está obligada a dejar constancia: la Resolución 1604 de 2013 exige que la entrega quede registrada con su firma (artículo 8) y que lo que falta se le lleve a su casa en 48 horas. Pida siempre el comprobante de pendiente con fecha, número y el nombre del medicamento que faltó. Si se niegan a dárselo, anote el nombre del punto, la fecha y la hora, y tome una foto del lugar: ya es un hecho para el reclamo.
- ☐ **La historia clínica o el resumen de atención más reciente.** Es suya. La IPS debe entregársela. Sirve para probar el diagnóstico y la urgencia.
- ☐ **Su documento de identidad y el del paciente** si usted reclama por otra persona (hijo, padre, madre, cónyuge, persona a su cuidado).
- ☐ **Los radicados anteriores.** Cada reclamo, llamada registrada o correo que haya enviado. Guarde el número, la fecha y la hora en un solo lugar (una nota en el celular sirve).
- ☐ **Las facturas** de lo que haya tenido que comprar de su bolsillo. En la tutela puede pedir el reembolso.

LA REGLA DE LAS FECHAS

Escriba en una hoja tres fechas: la de la orden médica, la del día en que reclamó y la del día en que le respondieron o dejaron de responder. Con esas tres fechas usted puede decir, en cualquier escrito, cuántos días lleva esperando y qué plazo legal se venció. Ese es el argumento que más pesa.

EL RECLAMO ANTE LA EPS O LA IPS

Toda EPS y toda IPS deben tener un servicio de atención al usuario. En las IPS se llama SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario) y debe tener una línea telefónica de 24 horas. En muchos hospitales esa oficina la atiende trabajo social: es la misma ventanilla. La oficina de control interno no es un canal para el paciente; es la auditoría interna de las entidades públicas.

DÓNDE

En la oficina de atención al usuario de la EPS, si el problema es de autorización, de cita o de entrega de medicamentos por la red de la EPS. En el SIAU del hospital o la clínica, si el problema es de la IPS (por ejemplo, la cita ya autorizada que el hospital no agenda). Si no sabe cuál es, radique en la EPS: ella responde por toda su red. Pregunte además por la asociación de usuarios de la entidad: la ley le da la función de atender las quejas por deficiencias del servicio y vigilar los correctivos (Decreto 780 de 2016, artículos 2.10.1.1.10 a 2.10.1.1.13).

CÓMO

Por escrito, en papel o por el canal virtual de la entidad (página web, aplicación o correo de PQRS). Use el **Formato 1**. Pida el número de radicado y guárdelo. Si lo atienden por teléfono, pida el número de la llamada y anote el nombre de quien lo atendió.

QUÉ PEDIR

Algo concreto y con plazo: la entrega completa del medicamento en su casa en 48 horas; la fecha de la cita por escrito; la autorización y la programación de la cirugía. Pida además que clasifiquen el reclamo por su riesgo y que le respondan por escrito.

QUÉ NORMA RESPALDA EL RECLAMO

El derecho de petición (artículo 23 de la Constitución y Ley 1755 de 2015) y las reglas de atención al usuario del Decreto 780 de 2016 (artículos 2.10.1.1.3, 2.10.1.1.5 y 2.10.1.1.6, que compilan el Decreto 1757 de 1994). Los plazos de respuesta los fija la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Supersalud.

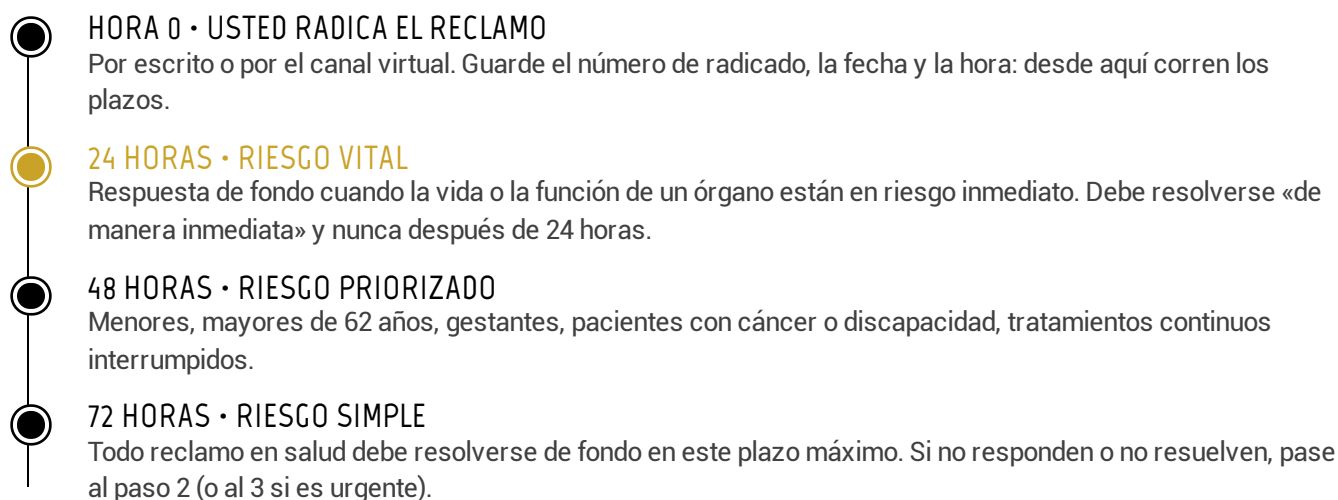


Diagrama 2. Los plazos del reclamo según el riesgo (Supersalud, Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023, numerales 3.3.2.1 a 3.3.2.3). Las horas se cuentan de corrido desde la radicación. La clasificación la hace la entidad, pero usted puede pedirla en el escrito y describir su condición para justificarla.

LA QUEJA ANTE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

La Supersalud es la autoridad que vigila a las EPS. Recibe su reclamo, lo clasifica por riesgo, lo traslada a la EPS con un plazo de 24, 48 o 72 horas, hace seguimiento y puede sancionarla. Es gratis y no necesita abogado. No es obligatorio haber reclamado primero ante la EPS, pero si lo hizo, anexe el radicado: la queja pesa más.

CANALES OFICIALES DE LA SUPERSALUD

Página oficial de PQRD: supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/pqrd · **Formulario:** superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/pqrd.php

Chat: chatpqrdsuperargo.supersalud.gov.co (24 horas)

Línea gratuita nacional: 01 8000 513 700 · Conmutador en Bogotá: (601) 744 2000

Correo: correointernosns@supersalud.gov.co

Presencial: Centro de Atención al Ciudadano, carrera 13 No. 28-08, locales 21 y 22, Bogotá, lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Consulta del estado de su queja: supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/seguimiento-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias (con el número de radicado PQR- y el documento del paciente)

CÓMO DILIGENCIAR LA QUEJA

- 1 **Datos de quien reclama y del paciente.** Nombre, documento, EPS, régimen, municipio, teléfono y correo. Si reclama por otra persona, diga qué relación tiene con ella.
- 2 **Tipo de solicitud.** Escoja «reclamo» en salud (no «petición de información»): es el que tiene plazos de 24, 48 y 72 horas.
- 3 **Hechos con fechas.** Qué ordenó el médico y cuándo; cuándo reclamó y qué le respondieron; cuántos días lleva esperando. Use el **Formato 2**: sus apartados coinciden con las casillas del formulario y puede adjuntarlo como archivo.
- 4 **Su condición de salud.** Describa el efecto de la demora con precisión (por ejemplo, «llevo diez días sin el anticoagulante que tomo a diario»). De esta descripción depende que la queja se marque como de riesgo vital o priorizado.
- 5 **Lo que pide.** La entrega, la cita o la autorización, con el plazo legal; la clasificación del riesgo; y el seguimiento a la EPS.
- 6 **Soportes.** Orden médica, pendiente, radicados, documento de identidad. El formulario admite archivos adjuntos.

- 7 **Guarde el radicado** y consulte el estado en la página. Si la EPS responde sin resolver, puede volver a radicar indicando el número anterior.

QUÉ PUEDE HACERLE LA SUPERSALUD A LA EPS

Incumplir los beneficios del plan (medicamentos, procedimientos) y no aplicar la Ley 1751 de 2015 son infracciones expresas (Ley 1438 de 2011, artículo 130, numerales 2 y 6, en la redacción de la Ley 1949 de 2019). Las sanciones van desde la amonestación hasta multas de 200 a 8.000 salarios mínimos para la EPS y de 50 a 2.000 para las personas naturales responsables, y la remoción de sus directivos (artículo 131).

LA «DEMANDA» ANTE LA SUPERSALUD: EXISTE, PERO LA CORTE PREFIERE LA TUTELA

La Supersalud también tiene una función jurisdiccional (Ley 1122 de 2007, artículo 41, modificado por la Ley 1949 de 2019): una demanda escrita, sin abogado, que debe fallar en 20 días, con apelación en 3 días. Pero la Corte Constitucional dijo en la sentencia SU-508 de 2020 que, mientras persistan las dificultades de la Superintendencia, ese mecanismo no es idóneo y la tutela procede directamente; y solo sirve cuando la EPS negó por escrito, no cuando guardó silencio (sentencia T-343 de 2025). Por eso esta guía la menciona, pero recomienda la tutela.

EN PARALELO: LA PERSONERÍA Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Si no sabe redactar la tutela o no tiene cómo hacerlo, vaya a la **personería de su municipio**. La ley obliga al personero a «orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades públicas o privadas» y a «interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión» (Ley 136 de 1994, artículo 178, numerales 15 y 17). Es gratis. La **Defensoría del Pueblo** también puede presentar tutelas (Constitución, artículo 282, numeral 3) y actúa como mediadora entre los usuarios y las empresas que prestan servicios públicos (Decreto 25 de 2014, artículo 5, numeral 12). Su línea nacional gratuita es 01 8000 914 814. Lleve los mismos documentos del Paso 0.

LA ACCIÓN DE TUTELA

La tutela es el mecanismo de la Constitución (artículo 86) para proteger derechos fundamentales de manera rápida. Procede contra la EPS porque presta el servicio público de salud (Decreto 2591 de 1991, artículo 42, numeral 2). No necesita abogado, no tiene formalidades, se puede presentar cualquier día y a cualquier hora, y el juez tiene máximo diez días para decidir.

QUIÉN LA PRESENTA

El paciente. Si no está en condiciones de hacerlo (hospitalizado, menor de edad, con discapacidad, sin poder desplazarse), la presenta un familiar o cuidador como **agente oficioso**, y lo dice expresamente en el escrito (artículo 10). También pueden presentarla el personero y la Defensoría del Pueblo.

DÓNDE

En línea, en **Tutela en Línea** de la Rama Judicial: procesojudicial.ramajudicial.gov.co/TutelaEnLinea. Funciona 24 horas, es gratuito, admite archivos PDF, Word y Excel de hasta 50 MB cada uno, y lo reparte al juez que corresponde. También en papel, en la oficina de reparto de los juzgados de su municipio. Contra una EPS el reparto va a los jueces municipales (Decreto 333 de 2021); si llega a otro juez, ese juez debe tramitarla igual (Corte Constitucional, Autos 1558 y 1675 de 2024).

QUÉ ESCRIBIR

Use el **Formato 3**. Los hechos con fechas: qué ordenó el médico y cuándo, qué reclamó y qué contestaron o si guardaron silencio, cuántos días lleva esperando y qué le pasa si no lo recibe. Los derechos: salud, vida digna, integridad. Las normas: las tres reglas de la ley estatutaria y el plazo incumplido. El juramento de que no ha presentado otra tutela por lo mismo (artículo 37).

QUÉ PEDIR

Primero, la orden concreta: entregar el medicamento, dar la cita o practicar la cirugía en 48 horas. **Segundo**, el **tratamiento integral** de la enfermedad, para que la EPS suministre todo lo que ordene el médico sin una tutela por cada orden (la Corte lo concede cuando la EPS ha demorado sin justificación medicamentos o procedimientos y existen las órdenes médicas: sentencias T-008 y T-092 de 2025). **Tercero**, si es urgente, la **medida provisional** (artículo 7): que el juez ordene la entrega desde la admisión, antes del fallo. **Cuarto**, si aplica, transporte para atenderse en otro municipio o el reembolso de lo que pagó.



DÍA 0 • RADICACIÓN

En Tutela en Línea o en la oficina de reparto. Todos los días y horas son hábiles para la tutela (Decreto 2591 de 1991, artículo 1).



DÍAS 1 A 3 • ADMISIÓN Y TRASLADO A LA EPS

El juez admite, le pide informe a la EPS (normalmente en uno o dos días) y decide la medida provisional si usted la pidió. Estos días son los usuales en la práctica, no un plazo legal.



DÍA 10 COMO MÁXIMO • FALLO DE PRIMERA INSTANCIA

Constitución, artículo 86; Decreto 2591, artículo 29. Si la EPS no contestó, el juez presume ciertos los hechos que usted afirmó (artículo 20).



+ 48 HORAS • LA EPS DEBE CUMPLIR

Desde la notificación del fallo (artículos 27 y 29). Si no cumple, siga al paso 4.



+ 3 DÍAS • PLAZO PARA IMPUGNAR

Cualquiera de las partes puede impugnar ante el mismo juez (artículo 31). La impugnación no suspende el cumplimiento.

+ 20 DÍAS • SEGUNDA INSTANCIA

El superior decide en máximo veinte días (artículo 32). Después, el expediente va a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Diagrama 3. La línea de tiempo de la tutela en salud.

CÓMO RADICAR EN TUTELA EN LÍNEA, PASO A PASO

- 1 Entre a procesojudicial.ramajudicial.gov.co/TutelaEnLinea y escoja «Radicar tutela».
- 2 Diligencie sus datos (accionante), los de la EPS (accionada) y el municipio donde usted vive: de ahí sale el juez de reparto.
- 3 Adjunte el escrito de tutela (Formato 3 diligenciado, en PDF o Word, máximo 50 MB por archivo) y los anexos: orden médica, pendiente, radicados, documento de identidad, historia clínica.
- 4 Acepte la declaración bajo juramento de que no ha presentado otra tutela por los mismos hechos. Es obligatoria y tiene consecuencias legales si es falsa.
- 5 Guarde el número de radicación y el correo de confirmación. Con ese número consulta el estado del proceso y recibe las notificaciones. Revise el correo todos los días: el juez puede pedirle algo con plazo corto.

Soporte del aplicativo: (601) 565 8500, lunes a viernes de 8:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:00 p. m., y soportetutelaenlinea@deaj.ramajudicial.gov.co. Si no tiene internet, la personería, la Defensoría o cualquier oficina de reparto reciben la tutela en papel.

EL CUMPLIMIENTO DEL FALLO Y EL INCIDENTE DE DESACATO

Ganar la tutela no siempre significa recibir el medicamento. El Decreto 2591 de 1991 tiene dos herramientas para esa situación, y van juntas: el trámite de cumplimiento (artículo 27) y el incidente de desacato (artículo 52). Las dos se piden por escrito al mismo juez que falló en primera instancia, aunque la orden la haya confirmado un juez superior.

EL CUMPLIMIENTO (ARTÍCULO 27)

El fallo se cumple «sin demora». Si la EPS no lo hace en 48 horas, el juez «se dirigirá al superior del responsable» para que lo haga cumplir y abra un proceso disciplinario; pasadas otras 48 horas, el juez «adoptará directamente todas las medidas para el cabal cumplimiento». El juez conserva la competencia «hasta que esté completamente restablecido el derecho».

EL DESACATO (ARTÍCULO 52)

Quien incumple una orden de tutela «incurrirá en desacato sancionable con arresto hasta de seis meses y multa hasta de 20 salarios mínimos mensuales». En 2026, 20 salarios mínimos son \$35.018.100. La sanción la impone el mismo juez, en un trámite incidental con derecho de defensa, y se consulta con el superior, que decide en tres días. La sanción es **personal**: recae sobre el gerente o representante responsable, que paga la multa de su bolsillo, no la EPS.

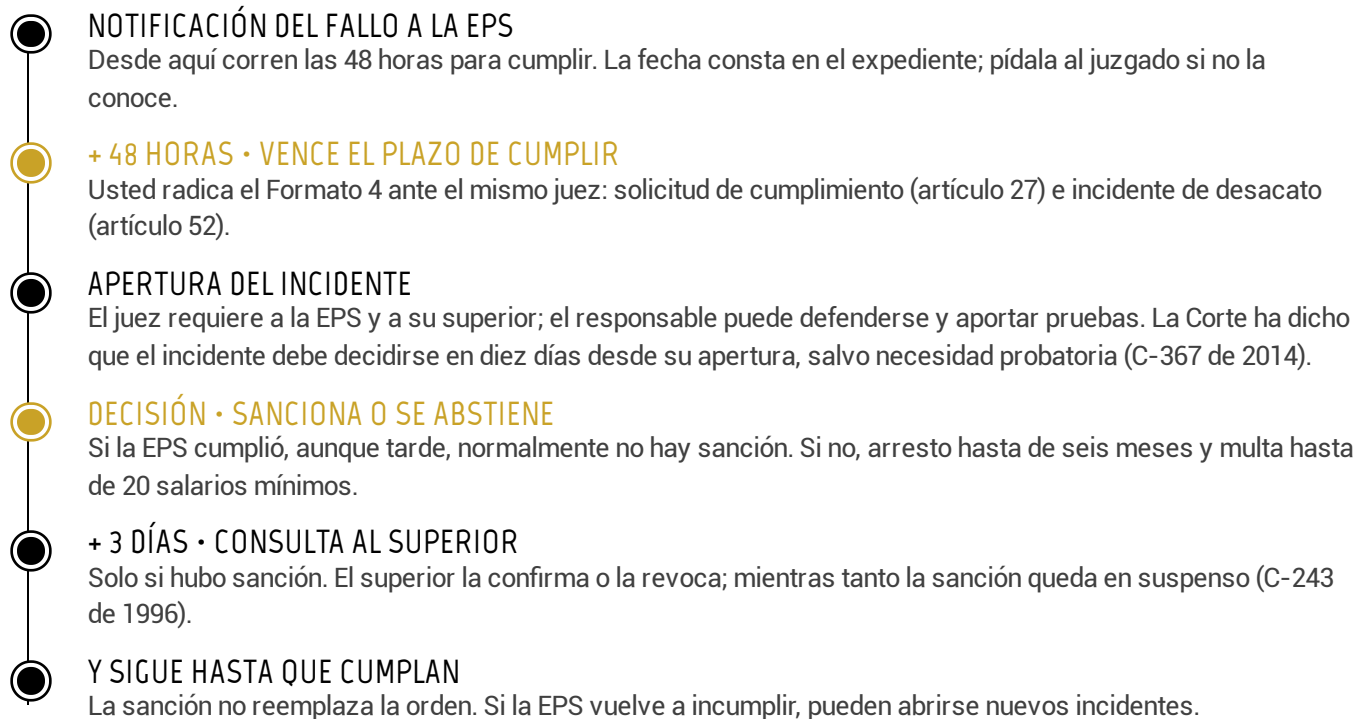


Diagrama 4. La línea de tiempo del cumplimiento y del desacato (Decreto 2591 de 1991, artículos 27 y 52).

TRES COSAS QUE DEBE SABER SOBRE EL DESACATO

No es automático. El juez debe encontrar que el responsable actuó con dolo o culpa: el solo incumplimiento no basta. Por eso el Formato 4 pide identificar, si es posible, al gerente o director regional.

El cumplimiento tardío desactiva la sanción, no la obligación. Si la EPS cumple durante el incidente, normalmente se abstienen de sancionar. Pero si vuelve a incumplir (por ejemplo, entrega una vez y luego interrumpe), usted puede pedir un nuevo incidente: el juez «podrá sancionar por desacato al responsable y al superior hasta que cumplan su sentencia».

Funciona. En 2025 se promovieron incidentes de desacato en 38.838 tutelas de salud, el 14,15 % de las reportadas por las entidades (informe del Ministerio de Salud a la Corte Constitucional, abril de 2026, tabla 28). En julio de 2026 la Corte Suprema, ante los desacatos acumulados contra una exgerente regional de una EPS (3.853 días de arresto y cerca de \$9.131 millones en multas), dio 60 días a la entidad para resolver los incumplimientos.

Capítulo 4

CASOS ESPECIALES

MAYORES DE 62 AÑOS

La Ley 1171 de 2007 les da plazos más cortos: las citas de consulta externa, odontología, especialista y apoyos diagnósticos se asignan dentro de las 48 horas siguientes a la solicitud (artículo 12), y si la EPS no entrega los medicamentos de inmediato, debe garantizarlos en el domicilio dentro de las 72 horas siguientes (artículo 13). Estos plazos los reitera la Supersalud en su circular de PQRD. Dígalo en todos los escritos: cambia el plazo y la clasificación del riesgo.

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Sus derechos prevalecen (Constitución, artículo 44). En la práctica, un reclamo por un menor se clasifica como priorizado o vital con más facilidad, y la tutela la presenta cualquiera de los padres o quien lo tenga a su cuidado, como agente oficioso, diciéndolo en el escrito. Adjunte el registro civil o la tarjeta de identidad.

GESTANTES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PACIENTES CON CÁNCER

Las autorizaciones de servicios electivos para personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes se tramitan en 2 días hábiles, no en 5 (Decreto Ley 019 de 2012, artículo 125). Para las gestantes y los pacientes con cáncer, cuando el médico tratante fije un término para la cita con especialista, la EPS debe gestionarla buscando que se asigne dentro de ese término (Resolución 1552 de 2013, artículo 1, parágrafo 2). En todos estos casos pida expresamente la clasificación como riesgo priorizado o vital.

EL MEDICAMENTO ESTÁ DESABASTECIDO

El Invima publica un listado de medicamentos en monitorización, en riesgo y desabastecidos (invima.gov.co, sección de desabastecimientos). Si el suyo está en el listado, la EPS sigue obligada: la Corte Constitucional ordenó, en el Auto 559 de 2025, que ante el desabastecimiento la EPS programe de inmediato una valoración

con el médico tratante para reformular una alternativa, sin interrumpir el tratamiento, y que en los tratamientos continuos la reposición se haga «máximo setenta y dos (72) horas antes» de que se agote la fórmula anterior. Pida esa valoración por escrito en el reclamo y en la tutela.

SU EPS ESTÁ INTERVENIDA POR LA SUPERSALUD

La intervención «para administrar» pone un agente interventor al frente de la EPS, pero la EPS sigue funcionando y usted conserva su afiliación y todos sus derechos. Los plazos de esta guía no cambian y el principio de continuidad sigue vigente: ningún tratamiento puede interrumpirse por razones administrativas (Ley 1751 de 2015, artículo 6, literal d). La tutela y el desacato proceden igual; el responsable del cumplimiento es el agente interventor o el gerente que este designe.

EL MEDICAMENTO O EL SERVICIO VA POR MIPRES

MIPRES es la plataforma del Ministerio de Salud por la que el médico prescribe las tecnologías que no se financian con la UPC. Usted no tiene que hacer ningún trámite en MIPRES: lo hace el médico y lo gestiona la EPS. El plazo de suministro es de 5 días calendario para el servicio ambulatorio y de 24 horas si es priorizado (Resolución 740 de 2024, artículo 30). En diciembre de 2025 el Ministerio ordenó reportar también en MIPRES los medicamentos financiados con la UPC (Circular Externa 044 de 2025), pero esa instrucción quedó sin efecto con la Circular Externa 019 del 29 de mayo de 2026, que traslada ese registro al Resumen Digital de Atención de la historia clínica electrónica. Para usted nada cambia: el trámite lo hacen el médico y la EPS, y los plazos de entrega son los mismos.

LE EXIGEN PAGAR CUOTAS MODERADORAS O COPAGOS PARA ENTREGARLE

Si no tiene capacidad de pago y el cobro le impide acceder al tratamiento, la Corte ha ordenado la exoneración y la entrega completa, incluso a domicilio (sentencia T-461 de 2025). Dígalo en la tutela y explique su situación económica.

TIENE QUE VIAJAR A OTRO MUNICIPIO PARA ATENDERSE

Si el servicio solo se presta en otra ciudad y usted no puede pagar el viaje, la tutela puede ordenar a la EPS cubrir el transporte y la estadía del paciente y de un acompañante. Es una de las pretensiones más frecuentes en las tutelas de salud (21,3 % en 2025) y el Formato 3 la trae como opción.

Capítulo 5

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tengo que reclamar primero ante la EPS y la Supersalud para poder poner la tutela?

No. La tutela procede directamente. Pero el reclamo y la queja son rápidos, gratis y muchas veces resuelven el problema; y si no, prueban que la EPS conocía la orden y no cumplió. Si el caso es urgente, presente la tutela con medida provisional sin esperar.

¿Necesito abogado para alguno de los cuatro pasos?

No. El reclamo, la queja, la tutela y el incidente de desacato se presentan sin abogado (Decreto 2591 de 1991, artículo 14, para la tutela). La personería y la Defensoría lo ayudan sin costo. Un abogado es útil en casos complejos, no obligatorio.

¿Puedo poner la tutela por mi mamá, mi hijo o mi esposo?

Sí, como agente oficioso, cuando la persona no está en condiciones de promover su propia defensa, y diciéndolo en el escrito (artículo 10). Los padres representan a sus hijos menores sin necesidad de explicar nada más.

La EPS me dio una fecha de cita para dentro de cuatro meses. ¿Eso es «asignar la cita»?

La norma obliga a informar la fecha en el momento de la solicitud, pero también exige oportunidad. Una fecha que supera los tiempos máximos por especialidad de la Circular 038 de 2025 o que el médico considera tardía para su diagnóstico puede reclamarse con esta misma ruta. Pida al médico tratante que deje escrito el plazo en que necesita la atención.

¿Qué pasa si la EPS no contesta la tutela?

El juez presume ciertos los hechos que usted afirmó (artículo 20) y falla con lo que usted probó. Por eso importan los anexos.

¿La tutela sirve para medicamentos que no están en el plan de beneficios?

Sí. Desde la Ley 1751 de 2015 todo está incluido salvo lo expresamente excluido, y la Corte fijó en la sentencia SU-508 de 2020 los requisitos para ordenar incluso un servicio excluido: que el médico tratante lo haya ordenado, que no exista un sustituto financiado igual de efectivo, que el paciente no pueda pagarlo y que su falta afecte la vida, la salud o la dignidad.

Gané la tutela, me entregaron una vez y volvieron a dejar de entregar. ¿Otra tutela?

No. Vuelva al mismo juez con el Formato 4: la orden sigue vigente, en especial si pidió el tratamiento integral, y el juez conserva la competencia hasta que el derecho esté restablecido.

¿La multa del desacato la paga la EPS con la plata de la salud?

No. La sanción es personal: la paga el responsable de su propio bolsillo. El artículo 131 de la Ley 1438 de 2011, en la redacción de la Ley 1949 de 2019, también prohíbe pagar las multas de la Supersalud con recursos del sistema de salud.

¿Qué palabras debo evitar en los escritos?

Insultos, adjetivos y amenazas. Los hechos con fechas pesan más que cualquier calificativo. Sea preciso y respetuoso: el juez y la Supersalud leen cientos de escritos y valoran el que se entiende en dos minutos.

Capítulo 6

GLOSARIO

Agente oficioso. Persona que presenta la tutela en nombre de otra que no puede hacerlo por sí misma, diciéndolo en el escrito.

Autorización. Aprobación de la EPS para que la IPS preste un servicio. Desde 2012 la tramita el prestador, no el paciente.

Desacato. Incumplimiento de una orden judicial de tutela; se sanciona con arresto y multa mediante un incidente ante el mismo juez.

EPS. Entidad Promotora de Salud: la aseguradora a la que usted está afiliado y que responde por su atención.

IPS. Institución Prestadora de Servicios de Salud: el hospital, la clínica, el laboratorio o la farmacia que atiende.

Impugnación. Recurso contra el fallo de tutela, que se presenta en tres días ante el mismo juez para que lo revise el superior.

Medida provisional. Orden que el juez de tutela puede dar desde el inicio, antes del fallo, para evitar un daño irreparable.

MIPRES. Plataforma del Ministerio de Salud por la que el médico prescribe las tecnologías no financiadas con la UPC. El paciente no tiene que hacer nada en ella.

PBS. Plan de Beneficios en Salud: el conjunto de servicios y tecnologías que la EPS debe garantizar. Se financia con la UPC.

Pendiente. Constancia que deja la farmacia cuando no entrega completo un medicamento. Es la prueba de la entrega incompleta.

PQRD. Peticiones, quejas, reclamos y denuncias: el nombre del trámite ante la Supersalud y ante las EPS.

Radicado. Número que identifica su escrito en la entidad. Sin radicado no hay prueba de que reclamó.

Riesgo vital, priorizado y simple. Clasificación de los reclamos en salud que fija el plazo de respuesta: 24, 48 o 72 horas.

SIAU. Sistema de Información y Atención al Usuario: la oficina de atención al usuario de las IPS.

SMLMV. Salario mínimo legal mensual vigente: \$1.750.905 en 2026 (Decreto 1469 de 2025).

Supersalud. Superintendencia Nacional de Salud: la autoridad que vigila y sanciona a las EPS y a las IPS.

Tratamiento integral. Orden de tutela que obliga a la EPS a suministrar todo lo que el médico ordene para una enfermedad, sin nuevas tutelas.

Tutela. Acción constitucional para proteger derechos fundamentales de manera rápida; el juez la decide en máximo diez días.

UPC. Unidad de Pago por Capitación: el valor anual que el sistema le paga a la EPS por cada afiliado para cubrir el plan de beneficios.

DIRECTORIO DE CANALES

ENTIDAD	PARA QUÉ SIRVE Y CÓMO LLEGAR
Superintendencia Nacional de Salud	Reclamos contra la EPS (Paso 2). Página de PQRD: supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/pqrd · Formulario: superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/pqrd.php · Chat 24 horas: chatpqrdsuperargo.supersalud.gov.co · Línea gratuita: 01 8000 513 700 · Conmutador: (601) 744 2000 · Correo: correointernosns@supersalud.gov.co · Estado de la queja: supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/seguimiento-de-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias · Función jurisdiccional: superargo.supersalud.gov.co/2/formularioWeb/jurisdiccional.php · Sede: carrera 13 No. 28-08, locales 21 y 22, Bogotá
Rama Judicial – Tutela en Línea	Radical la tutela sin ir al juzgado (Paso 3). procesojudicial.ramajudicial.gov.co/TutelaEnLinea · Archivos PDF, Word y Excel de hasta 50 MB · Soporte: (601) 565 8500, lunes a viernes de 8:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 a 5:00 p. m. · soportetutelaenlinea@deaj.ramajudicial.gov.co
Personería municipal	Orientación gratuita y redacción de la tutela por delegación del Defensor del Pueblo (Ley 136 de 1994, artículo 178). Está en la alcaldía o en un edificio cercano; búsquela como «Personería de [su municipio]».
Defensoría del Pueblo	Orientación, mediación con la EPS y presentación de tutelas. Línea nacional gratuita 01 8000 914 814 · defensoria.gov.co/orientacion-al-ciudadano · Regionales en todos los departamentos.
Procuraduría General de la Nación	Vigila que las EPS y la Supersalud cumplan; la Corte le encargó el seguimiento de las órdenes sobre medicamentos (Auto 559 de 2025). procuraduria.gov.co
Invima	Listado oficial de medicamentos desabastecidos y en riesgo. invima.gov.co , sección «Desabastecimientos».
Oficina de atención al usuario de su EPS y SIAU de su IPS	Primer reclamo (Paso 1). Pregunte en la sede o en la página web de la entidad; el Decreto 780 de 2016 obliga a tenerlos.

Direcciones y líneas verificadas en las páginas oficiales el 15 de septiembre de 2026. Si alguna cambia, la página principal de cada entidad tiene el dato actualizado.

REPOSITORIO DE FUENTES

Todas las normas, circulares y sentencias que cita esta guía están en el repositorio que la acompaña, en su texto oficial, con el nombre de archivo que aparece en la tercera columna. La cuarta columna es la dirección oficial donde puede consultarlas en línea. Léalas: son cortas y están escritas para cumplirse.

FUENTE	QUÉ DICE, EN UNA LÍNEA	ARCHIVO EN EL REPOSITORIO	DÓNDE LEERLA EN LÍNEA
Constitución Política, art. 86	La tutela: procedimiento preferente y sumario; fallo en máximo diez días; procede contra particulares que prestan un servicio público.	Consulta en línea	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr002.html
Decreto 2591 de 1991	Reglamenta la tutela: informalidad y sin abogado (art. 14), agencia oficiosa (art. 10), medida provisional (art. 7), presunción de veracidad (art. 20), cumplimiento en 48 horas (art. 27), fallo en 10 días (art. 29), impugnación (art. 31), procedencia contra quien presta el servicio de salud (art. 42), desacato (art. 52).	01_Decreto_2591_1991_tutela.pdf	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2591_1991.html
Ley 1751 de 2015 (estatutaria de salud)	Salud como derecho fundamental (art. 2); oportunidad y continuidad (art. 6); integralidad (art. 8); prohibición de trasladar trámites al paciente (art. 10, lit. p).	02_Ley_1751_2015_Estatutaria_Salud.pdf	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html
Decreto Ley 019 de 2012, arts. 123, 124, 125 y 131	Citas de medicina general en 3 días hábiles (123); autorizaciones sin intermediación del afiliado en 5 días (125); entrega completa e inmediata de medicamentos y 48 horas a domicilio (131).	03_Decreto_Ley_019_2012_arts_123_a_131.pdf	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012_pr002.html
Resolución 1604 de 2013, Minsalud	Reglamenta el mecanismo de entrega en 48 horas en la residencia o el trabajo del afiliado, y el registro de entrega a satisfacción.	04_Resolucion_1604_2013_Minsalud_entrega_medicamentos.pdf	minsalud.gov.co (Biblioteca Digital)

FUENTE	QUÉ DICE, EN UNA LÍNEA	ARCHIVO EN EL REPOSITORIO	DÓNDE LEERLA EN LÍNEA
Resolución 1552 de 2013, Minsalud	Agendas abiertas; fecha de la cita con especialista informada en el momento; autorización en 5 días hábiles; medicina general y odontología en 3 días hábiles.	05_Resolucion_1552_2013_Minsalud_citas.pdf	minsalud.gov.co (Biblioteca Digital)
Resolución 740 de 2024, Minsalud (MIPRES)	Tiempos de suministro de tecnologías no financiadas con la UPC: 5 días calendario ambulatorio, 24 horas priorizado (art. 30). Derogó las resoluciones de 2018.	06_Resolucion_740_2024_Minsalud_MIPRES.pdf	minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo
Circular Externa 038 de 2025, Minsalud	Tiempos máximos de espera por especialidad (Fase I del Modelo de Gestión de Tiempos de Espera).	07_Circular_Externa_038_2025_Minsalud_tiempos_de_espera.pdf	minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo
Circular Externa 019 de 2026, Minsalud (29-may-2026)	Traslada al Resumen Digital de Atención el registro de los medicamentos financiados con la UPC y deja sin efecto la Circular Externa 044 de 2025, que preveía reportarlos en MIPRES desde el 1 de junio de 2026.	08_Circular_Externa_019_2026_Minsalud_RDA.pdf (y 08b, la Circular 044 de 2025 sin efecto)	minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo
Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023, Supersalud	Plazos de los reclamos en salud: 24 horas riesgo vital, 48 horas priorizado, 72 horas simple; reitera los plazos para mayores de 62 años.	09_Circular_Externa_2023151000000010-5_Supersalud_PQRD.pdf	supersalud.gov.co (Normatividad)
Ley 1949 de 2019	Infracciones y sanciones de la Supersalud a las EPS (multas de 200 a 8.000 SMLMV); función jurisdiccional con fallo en 20 días.	10_Ley_1949_2019_Supersalud_sanciones.pdf	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1949_2019.html
Ley 1122 de 2007, arts. 41 y 42	Función jurisdiccional de la Supersalud y defensor del usuario en salud.	11_Ley_1122_2007.pdf	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1122_2007.html
Decreto 333 de 2021	Reparto de las tutelas: contra particulares (EPS privadas), a los jueces municipales.	12_Decreto_333_2021_reparto_tutelas.pdf	alcaldiabogota.gov.co (norma 109490)
C. Const., Sent. T-760, jul. 31/2008. M.P. Manuel José Cepeda Espinosa	Las EPS no pueden imponer al paciente cargas administrativas propias; órdenes estructurales al sistema.	13_Sentencia_T-760_2008.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/T-760-08.htm
C. Const., Sent. SU-508, dic. 7/2020. M.P. Alberto Rojas Ríos y José Fernando Reyes Cuartas	Todo está incluido salvo exclusión expresa; requisitos para ordenar un servicio excluido; la tutela procede sin agotar la Supersalud.	14_Sentencia_SU-508_2020.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/SU-508-20.htm

FUENTE	QUÉ DICE, EN UNA LÍNEA	ARCHIVO EN EL REPOSITORIO	DÓNDE LEERLA EN LÍNEA
C. Const., Sent. T-008, ene. 17/2025. M.P. Vladimir Fernández Andrade	Consultas, terapias y silla de ruedas no autorizadas: orden de cumplir en 48 horas «removiendo todos los obstáculos administrativos», tratamiento integral y advertencia de no exigir la tutela como requisito.	15_Sentencia_T-008_2025.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/2025/t-008-25.htm
C. Const., Sent. T-092, mar. 17/2025. M.P. Natalia Ángel Cabo	Niño con púrpura trombocitopénica: entrega tardía de medicamentos y demoras en autorizaciones; la Corte ordenó el tratamiento integral y el transporte, y precisó que el tratamiento integral procede cuando la EPS demora de manera injustificada medicamentos o procedimientos.	16_Sentencia_T-092_2025.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/2025/t-092-25.htm
C. Const., Auto 559, abr. 29/2025. M.P. Juan Carlos Cortés González	Medidas provisionales en 30 expedientes: entrega en 48 horas, reposición 72 horas antes de agotarse, valoración inmediata ante desabastecimiento.	17_Auto_559_2025.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/autos/2025/a559-25.htm
C. Const., Sent. T-343, ago. 15/2025. M.P. Natalia Ángel Cabo	Angioplastia ordenada y no practicada a una adulta mayor: no había «demora justificada»; la Corte advirtió a la EPS y remitió el caso a la Supersalud. Ante el silencio de la EPS, la Supersalud no es competente y procede la tutela.	18_Sentencia_T-343_2025.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/2025/t-343-25.htm
C. Const., Autos 1280, oct. 3/2025 y 1282, sept. 3/2025 (Sala Especial de Seguimiento T-760/08)	Cifras de tutelas en salud y de reclamos por medicamentos; más de la mitad de las tutelas pide servicios ya financiados.	19_Auto_1280_2025.pdf · 20_Auto_1282_2025.pdf	corteconstitucional.gov.co/relatoria/autos/2025/
MinSalud, «Informe de tutelas por vulneración del derecho a la salud 2025» (abril de 2026)	Informe a la Corte Constitucional en el seguimiento de la T-760 de 2008: 312.570 tutelas en salud en 2025; incidentes de desacato en 38.838 tutelas (14,15 %), tabla 28.	21_MinSalud_Informe_tutelas_salud_2025.pdf	minsalud.gov.co (Biblioteca Digital, RIDE/DE/CA)
Ley 1171 de 2007, arts. 12 y 13	Mayores de 62 años: citas en 48 horas y medicamentos a domicilio en 72 horas.	Se cita en el archivo 09 (circular Supersalud)	secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1171_2007.html
Ley 136 de 1994, art. 178; Decreto 25 de 2014, art. 5	Funciones del personero (orientar y presentar tutelas) y de la Defensoría (mediar con las empresas de servicios públicos).	Consulta en línea	secretariassenado.gov.co

FUENTE	QUÉ DICE, EN UNA LÍNEA	ARCHIVO EN EL REPOSITORIO	DÓNDE LEERLA EN LÍNEA
Decreto 780 de 2016, arts. 2.10.1.1.3 a 2.10.1.1.13	Servicio de atención al usuario, SIAU y asociaciones de usuarios (compila el Decreto 1757 de 1994).	Consulta en línea	normograma.supersalud.gov.co

CIFRAS

Supersalud, reclamos 2025: El Colombiano, «En 2025 cada minuto hubo al menos 3 quejas contra el sistema de salud», 6-feb-2026. Contraloría General de la República: El Espectador, 11-may-2026. Cierre masivo de PQRD 2026: La República y La FM, 24-mar-2026. Tutelas en salud 2025: Corte Constitucional, vía El Colombiano («35 tutelas por hora: crisis de la salud en Colombia», 2026, que trae el total de 923.397 tutelas) y La FM (14-jul-2026); Defensoría del Pueblo, informe de tutelas 2025: El Espectador, 23-abr-2026. DANE, Encuesta Nacional de Calidad de Vida 2025: Infobae, 21-abr-2026. Defensoría del Pueblo, boletín del 13-ago-2025 e informe DIPSA, 11-sep-2026. Desacatos en salud 2025: MinSalud, informe a la Corte Constitucional, abril de 2026, tabla 28 (archivo 21). Caso de desacatos acumulados: Semana, 21-jul-2026. SMLMV 2026: \$1.750.905, Decreto 1469 de 2025.

LOS CUATRO FORMATOS

Los formatos están en Word para que usted los llene en el computador o en el celular. Cada uno trae al inicio un cuadro con instrucciones y usa tres convenciones: el texto resaltado en amarillo se reemplaza con sus datos; entre las opciones resaltadas en verde se deja la que aplica y se borran las demás; las instrucciones en cursiva gris se borran antes de enviar.

NO.	FORMATO	CUÁNDO SE USA Y DÓNDE SE PRESENTA
1	Reclamo ante la EPS o la IPS	Paso 1. Cuando la farmacia no entregó o entregó incompleto, cuando no le asignan la cita o cuando no autorizan la cirugía. Se radica en la oficina de atención al usuario de la EPS o en el SIAU de la IPS. Respuesta en 72, 48 o 24 horas.
2	Queja ante la Superintendencia Nacional de Salud	Paso 2. Cuando la EPS no respondió el reclamo o no lo resolvió, o desde el inicio si el caso es grave. Se envía por el formulario web, el chat, el correo o la línea gratuita. Sus apartados coinciden con las casillas del formulario.
3	Acción de tutela en salud	Paso 3. Cuando la EPS sigue sin cumplir o el caso es urgente. Se radica en Tutela en Línea o en la oficina de reparto. Incluye las opciones de agencia oficiosa, medida provisional, tratamiento integral, transporte y reembolso.
4	Cumplimiento del fallo e incidente de desacato	Paso 4. Cuando pasaron las 48 horas y la EPS no cumplió la sentencia, o cumplió y volvió a incumplir. Se radica ante el mismo juzgado que falló la tutela, citando el radicado.

ANTES DE ENVIAR CUALQUIER FORMATO

- ☐ Todas las fechas están escritas y coinciden con los documentos que anexa.
- ☐ Lo que pide es exactamente lo que el médico ordenó, con nombre, concentración, dosis y cantidad, o con el nombre del procedimiento.
- ☐ No queda ningún texto resaltado ni ninguna instrucción en cursiva.
- ☐ Firmó, puso su documento, su dirección, su teléfono y su correo.
- ☐ Anexó la orden médica, el pendiente o radicado, el documento de identidad y la historia clínica.
- ☐ Guardó una copia y va a guardar el radicado con fecha y hora.

QUIÉN ELABORÓ ESTA GUÍA

Esta guía fue elaborada por **José Fernando Gutiérrez Galvis**, socio fundador y director de Alterius – Estudio Jurídico S.A.S., con sede en Bucaramanga, Santander. Primera edición: septiembre de 2026.

FORMACIÓN

Abogado de la Universidad Santo Tomás, Bucaramanga (2016, grado cum laude). Especialista en Derecho Administrativo, Universidad Externado de Colombia (2018). Magíster en Derechos Humanos, Gestión de la Transición y Posconflicto, Escuela Superior de Administración Pública, ESAP (2022). Magíster en Derecho del Estado con énfasis en Gobierno y Desarrollo de las Entidades Territoriales, Universidad Externado de Colombia (2025). Especialista en Derecho Tributario, Universidad Externado de Colombia (2026). Tarjeta profesional 275.665 del Consejo Superior de la Judicatura.

TRAYECTORIA

Diez años de ejercicio en derecho público. Personero municipal de Carcasí, Santander (2016-2020). Asesor normativo del Concejo de Bucaramanga, de la Asamblea Departamental de Santander y, entre 2022 y 2026, de la Cámara de Representantes. Consultor de alcaldías y litigante ante la jurisdicción contencioso administrativa; ha asesorado a más de catorce municipios y a más de cincuenta concejales en el país. Ganador del concurso de méritos de la Convocatoria 27 de la Rama Judicial para el cargo de Juez Promiscuo Municipal. Coautor del «Manual de Supervivencia del Concejale en Colombia» (en proceso editorial, 2026).

SOBRE ALTERIUS

Alterius – Estudio Jurídico S.A.S. es un estudio de derecho público y corporativo fundado en 2021 en Bucaramanga. Asesora alcaldías, concejos y entidades territoriales, litiga ante la jurisdicción contencioso administrativa y atiende defensa disciplinaria, fiscal y electoral. Esta guía hace parte de su línea de divulgación jurídica gratuita para la ciudadanía y puede compartirse libremente citando la fuente. Las normas, circulares y sentencias citadas fueron consultadas en su texto oficial con corte al 15 de septiembre de 2026; el repositorio que la acompaña permite verificarlas directamente.

Contacto: alterius.com.co. Esta guía no sustituye la asesoría de un abogado para un caso concreto.

ALTERIUS

OTRA FORMA DE PENSAR Y EJERCER **EL DERECHO.**

Alterius – Estudio Jurídico S.A.S. es un estudio de derecho público y corporativo con sede en Bucaramanga. Esta guía hace parte de su línea de divulgación jurídica gratuita para la ciudadanía. Puede compartirla libremente citando la fuente.