

TEMAS DESTACADOS:

► [Uribe descarta vicepresidencia 2026](#)

► [Aumentan atracos a taxis en Cali](#)

[Google News](#)

■ Retrasos, filas y fallos en atención

## Secretario de Salud de Cali pide a Nueva EPS resolver fallas



Foto: Archivo Diario Occidente

CALI

Sábado 19 de Julio, 2025

Largas filas, quejas de usuarios y demoras en autorizaciones llevaron al secretario de Salud de Cali, Germán Escobar, a exigir respuestas inmediatas a la Nueva EPS.

Según advirtió el funcionario, esta situación está afectando gravemente el acceso a citas médicas y medicamentos en la ciudad.

Escobar confirmó que se hizo visible un nuevo caso de barreras de acceso para usuarios de la Nueva EPS, quienes acuden a puntos de atención sin lograr resolver sus solicitudes.

“Instamos inmediatamente a la Nueva EPS a hacer lo que sea necesario, a disponer la logística que garantice la atención sin filas ni obstáculos”, declaró.

En respuesta, la Secretaría de Salud de Cali activó su equipo de reacción inmediata y envió personal junto a la Defensoría del Paciente para constatar si las fallas representan un riesgo de acceso a los servicios.



### DESTACADO

LO MÁS VISTO

LO MÁS RECIENTE



[Viralizan cédula de Amparo Grisales en las Redes Sociales](#)



[energético](#)

[Tormenta solar del 17 de julio: lo que debes saber sobre el impacto físico y](#)



[Aves Cali: conozca la finca adaptada para avistar pájaros](#)



[Escenario geopolítico presiona la TRM](#)



[Alimentos que mejoran la salud vaginal](#)

“Estas barreras no deberían existir, especialmente cuando se trata de personas con necesidades urgentes”, insistió el secretario.

## Nueva EPS responde

Horas después, la Nueva EPS confirmó mediante un comunicado que un ataque de ciberseguridad afectó sus canales virtuales de atención.

El incidente comprometió la conectividad con su proveedor Americas BPS Outsourcing Transformation, lo que interrumpió procesos como autorizaciones y entrega de medicamentos.

Según la empresa, el Protocolo de Gestión de Incidentes se activó de inmediato para contener la amenaza.

Entre las acciones técnicas aplicadas se incluyeron validaciones de respaldo, revisión forense de accesos y refuerzo de controles de seguridad digital.

Pese a estas medidas, se presentan fallos intermitentes en las líneas de atención a afiliados y prestadores de salud.

La EPS indicó que, para minimizar el impacto operativo, se están aplicando medidas transitorias que buscan garantizar el acceso a los servicios médicos.

Aunque no dio una fecha para la normalización total del servicio, reiteró su compromiso con los usuarios y su disposición a mantener informada a la ciudadanía.

## Aumento de quejas por demoras

Por su parte, la Gobernación del Valle del Cauca también reportó una creciente preocupación por los retrasos en la entrega de medicamentos.

La secretaria de Salud del departamento, María Cristina Lesmes, aseguró que actualmente se reciben alrededor de 700 quejas diarias, muchas de ellas contra la Nueva EPS.

“El volumen de quejas demuestra que la gente se está quedando con las fórmulas sin recibir los medicamentos. Esto no puede continuar”, afirmó Lesmes.

Para atender estas denuncias, la Gobernación habilitó el correo [medicamentos@valledelcauca.gov.co](mailto:medicamentos@valledelcauca.gov.co), donde los usuarios pueden enviar sus casos adjuntando nombre, cédula, EPS, contacto y medicamentos no entregados.

La administración departamental reiteró que está oficiando a los entes de control para presionar soluciones por parte de las EPS.

También insistió en la necesidad de que las entidades garanticen la entrega oportuna de medicamentos, especialmente en medio de la crisis financiera del sector salud.



**Recibe las últimas noticias y contenidos en tu teléfono**

**Únete a nuestro Canal de** 

**PRESIONA AQUÍ** 