



SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

RESOLUCIÓN NÚMERO **005862** DE 2017

(**30 NOV 2017**)

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

EL SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD (E)

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por el artículo 154 y el párrafo segundo del artículo 233 de la Ley 100 de 1993, el artículo 113 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por el artículo 19 de la Ley 510 de 1999, el artículo 6 del Decreto 506 de 2005 y el numeral 25 del artículo 6 del Decreto 2462 de 2013, y

CONSIDERANDO

I. ANTECEDENTES

La Superintendencia Nacional de Salud mediante la **Resolución No. 001783 del 27 de septiembre de 2013**, levanto la medida cautelar de vigilancia especial de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A. y le ordenó la implementación de un Programa de Recuperación, cuya ejecución no podía superar el 31 de agosto de 2014.

Consecuentemente, a través de las resoluciones No. 001657 del 29 de agosto de 2014, No. 001617 del 28 de agosto de 2015 y No. 002565 del 30 de agosto de 2016, prorrogó la medida preventiva Programa de Recuperación a la **Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A.** hasta el 31 de agosto de 2015, 31 de agosto de 2016 y 31 de agosto de 2017 respectivamente.

La Superintendencia Delegada para la Medidas Especiales, en sesión del 4 de agosto de 2017 presentó al Comité de Medidas Especiales de la Superintendencia Nacional de Salud, concepto técnico de seguimiento a la medida preventiva PROGRAMA DE RECUPERACIÓN, impuesta a la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., en el cual se señaló:

- i) *La Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A. a 30 de junio de 2017, incumple las condiciones financieras y de solvencia de que trata el Decreto 2702 de 2017, compilado en el Decreto 780 de 2017.*
- ii) *La EPS presenta pérdidas acumuladas en el presente ejercicio por la suma de \$69.573 millones.*
- iii) *Los principales indicadores financieros de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A. presentan in deterioro significativo producto de las pérdidas acumuladas y el resultado del presente ejercicio.*
- iv) *La EPS al 30 de junio de 2017 presenta un índice de siniestralidad promedio del 105,4%*
- v) *La Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A. presenta indicadores de autorización de realización de cirugía programada, autorización de realización de cirugía general- herniorrafía de pared abdominal programada, autorización de realización de cirugía general - Herniorrafía de Pared Abdominal Programada, Autorización de cirugía oncológica programada, cáncer de seno, autorización de toma de imágenes diagnósticas, autorización de TAC de tórax programada, autorización de RNM de cráneo programada, autorización de consultas médicas especializadas, , autorización de consultas médicas especializadas – medicina interna, autorización de consultas médicas especializadas – cirugía*

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

- general, autorización de cirugía oftalmológica programada – cataratas, autorización de cirugía ortopédica Programada – Reemplazo de Cadera, realización de cirugía general – Herniorrafia de Pared Abdominal Programada por encima del estándar 5 días.*
- vi) *La EPS no garantiza el 100% e cobertura de red para los servicios de baja, mediana y alta complejidad.*
 - vii) *La Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A. presenta inoportunidad en la asignación de citas de obstetricia, encontrándose 7 días por la encima de la normatividad vigente. Así mismo la especialidad de pediatría presenta 10 días por encima de la normatividad vigente.*
 - viii) *De las PQRD presentadas el 82,53% corresponden a la restricción en el acceso a los servicios de salud, con una tasa acumulada de 75,5 PQRD de 10.000 afiliados.*
 - ix) *La entidad durante junio de 2017 presenta una tasa de tutela de 7,7 por cada 10.000 usuarios y a junio tiene 703 procesos.*

El Comité de Medidas Especiales de la Superintendencia Nacional de Salud, en sesión del 4 de agosto de 2017, recomendó al Superintendente Nacional de Salud prorrogar el término de la medida preventiva del programa de recuperación adoptada por la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., hasta el 31 de marzo de 2018 y cumplir el compromiso de capitalización en los montos y tiempos previstos en el Decreto 2702 de 2014, compilado en el Decreto 780 de 2016.

La Superintendencia Nacional de Salud, a través de la resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, prorrogó el término de la medida preventiva de PROGRAMA DE RECUPERACIÓN ordenada a la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., mediante la resolución No. 001783 del 27 de septiembre de 2013.

La anterior decisión administrativa, fue notificada electrónicamente al representante legal de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A, el 4 de septiembre de 2017, quien mediante NURC 1-2017-147895 del 14 de septiembre de 2017, interpuso recurso de reposición contra la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017.

La Oficina Asesora Jurídica de este organismo, el 30 de octubre de 2017 a través de NURC 3-2017-016883, solicitó a la Superintendencia Delegada para las Medidas Especiales efectuar análisis de cada uno de los aspectos técnicos recurridos en el escrito de impugnación.

Consecuentemente la Superintendencia Delegada para las Medidas Especiales, mediante NURC 3-2017-017602 del 9 de noviembre de 2017, profirió concepto técnico frente a los argumentos técnicos contemplados en el recurso de reposición en mención.

II. ARGUMENTOS DEL RECURRENTE.

El representante legal de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., interpuso recurso de reposición contra la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, señalando como argumentos centrales de defensa los siguientes:

2.1. EPS SOS S.A. a 30 de junio de 2017 incumple las condiciones financieras y de solvencia de que trata el Decreto 2702 de 2017 compilado en el Decreto 780 de 2017.

<< [...] con el propósito de disponer del flujo de recursos para pago a proveedores y prestadores de servicios de salud y continuar con el plan de cumplimiento de las condiciones financiera y de solvencia, EPS SOS ha solicitado a esa Superintendencia, en dos ocasiones, la autorización para efectuar las

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

debidas capitalizaciones: una en el mes de mayo y otra en el mes de agosto del presente año. Lo anterior, teniendo en cuenta que en virtud del Decreto 2462 de 2013, esa Superintendencia debe autorizar previamente a los sujetos vigilados cualquier cambio a la composición de la propiedad.

[...]

Es por ello que la Superintendencia no puede desconocer, en la resolución aquí impugnada, que una de las razones por las cuales la EPS no ha podido cumplir con las condiciones de habilitación financiera y de solvencia en los términos y plazos establecidos en el Decreto 2702 de 2014, Decreto 2702 de 2014 -compilado en el Decreto 780 de 2016-, se atribuye a su omisión en proferir la autorización correspondiente.

Y que, para poder cumplir con el plazo de 31 de octubre de 2017 otorgado para capitalizar la entidad en los montos y tiempos establecidos en el Decreto 2702 de 2014, la EPS depende también de la agilidad con que se profieran dichas autorizaciones"

2.2. La EPS SOS S.A. presenta pérdidas acumuladas en el presente ejercicio por la suma de \$69.573 millones.

<<No es cierta la afirmación que se hace en la resolución aquí recurrida en torno a las pérdidas acumuladas con corte al junio de 2017. En efecto, EPS SOS S.A. no presenta perdidas por valor de \$69.573 millones con corte a esta fecha, por lo que el deterioro financiero que se trata de justificar en el acto administrativo impugnado es superior al que realmente corresponde.

Es así como, la pérdida de la EPS a junio de 2017 asciende a \$39.574 millones y es de esta manera que debió reflejarse en el acto administrativo.

Por otra parte, no tiene en cuenta la Superintendencia ciertas consideraciones en su análisis, como el hecho de que las UPC que reciben las EPS -especialmente las en el área de influencia en la que operamos, es insuficiente para responder a las coberturas establecidas en el POS y frente a las inclusiones continuas de nuevos procedimientos NO POS al POS lo cual incrementa la frecuencia de usos y costo promedio.

Tampoco el hecho de que la EPS deba contratar, autorizar y recobrar servicios NO POS, lo cual implica: (i) asumir gastos de administración para los cuales no hay prima o margen de administración que los sustente y, (ii) afectar el resultado por la provisión de cartera de difícil recaudo generado en las glosas de recobro NO POS las cuales toman mínimo 1 año para obtener una respuesta efectiva.

Si bien la EPS dentro de su marco de gestión estratégica de riesgos se encuentra implementando las acciones necesarias para ir disminuyendo la tendencia de la siniestralidad en el costo y lograr estabilidad en los indicadores de riesgo, costo y resultados financieros, hay factores externos que no dependen de la entidad y que afectan en su resultado, los cuales no han sido siquiera considerados por esa autoridad.>>

2.3. La EPS SOS S.A. a 30 de junio de 2017 presenta un índice de siniestralidad promedio de 105.4%.

<<El promedio base para la siniestralidad indicada en este punto hace referencia al promedio de la siniestralidad POS del segundo trimestre del 2017 (105.4%). Sin embargo, el promedio real general de EPS SOS S.A., incluido POS, PAC y NO POS corresponde a 101.6%, es decir a un costo de \$514.450.752 millones sobre unos ingresos operacionales de \$506.526.646 millones. Es bajo la cifra de siniestralidad de 101.6% y no de 105.4% sobre la cual se debió sustentar el acto administrativo aquí impugnado.>>

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

2.4. EPS SOS S.A presenta los indicadores de autorizaciones por encima del estándar de 5 días.

En este punto, señala el recurrente que, el acto administrativo impugnado se sustenta en los indicadores compilados en el Informe Preliminar de la auditoría realizada a la EPS entre los días 20 y 24 de febrero del 2017, el cual desconoce las precisiones efectuadas por la entidad, en relación con la fecha de radicación de la orden médica y la fecha de autorización del servicio de salud.

En similar sentido preciso lo siguiente:

<< [...] Es importante reiterar a esa Superintendencia que la normatividad vigente no contempla expresamente el tiempo establecido para la efectiva prestación de todos los servicios de salud. Por ende, no cuenta con un referente de días para afirmar el presunto incumplimiento del artículo 178 de la Ley 100 de 1993 y del Capítulo 2 del Decreto 780 de 2016 artículo 2.5.1.2.1., en cuanto a la prestación efectiva de los servicios con oportunidad.

De ahí que la Superintendencia al proferir la resolución aquí recurrida, no debió únicamente acogerse a los resultados del informe de auditoría citado, sino que debió valorar, en detalle, las observaciones formuladas por la EPS en su momento, que dan lugar a que no sea del todo cierta la afirmación según la cual EPS SOS SA presenta los indicadores de autorizaciones por encima del estándar de 5 días.>>

2.5. EPS SOS S.A presenta inoportunidad a la asignación de las citas de obstetricia, encontrándose 7 días por encima de la normatividad vigente. Así mismo la especialidad de pediatría presenta 10 días por encima de la normatividad vigente.

<<Se precisa que EPS SOS tiene procedimientos y programas de atención a las gestantes, con indicadores de seguimiento y resultado en salud de la madre, que fueron resaltados por la Alcaldía de Santiago de Cali, para el periodo del 2016.>>

2.6. De las PQRD presentadas el 82,53% corresponde a la restricción en el acceso a los servicios de salud, con una tasa acumulada de 75,5 PQRD por 10.000 afiliados.

<<Según página de la misma Superintendencia Nacional de Salud, con corte a 30 de junio de 2017 las quejas reportadas por concepto de restricción en el acceso a los servicios de salud, corresponde a un 72.13% y no el porcentaje contemplado en la Resolución 2933 de 2017.

[...]

Igualmente, el indicador reportado por tasa acumulada tampoco coincide con la realidad de la EPS SOS S.A. toda vez que actualmente el acumulado de acuerdo a nuestra población es del 63.98% [...].>>

2.7. La entidad durante junio de 2017 presenta una tasa de tutela de 7.7 por cada 10.000 usuarios y a junio tiene 703 procesos.

<<Referente a este punto se observa que la Superintendencia Nacional de Salud tomo la información enviada mensualmente por la EPS dentro del "PLAN DE ACCIÓN PILOTO", en la cual se relacionó la distribución de los motivos tutelas en el periodo de junio de 2017. En total se reportaron 703 tutelas así:

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

Por Motivo	Total	%
Sin Motivo	27	3,8%
ADMINISTRATIVA	379	53,9%
EXONERACIÓN DE COPAGOS	3	0,4%
EXONERACIÓN DE CUOTA MODERADORA	4	0,6%
INTEGRALIDAD	9	1,3%
NO POS	99	14,1%
POS	182	25,9%
Total general	703	100,0%

Cabe señalar que los indicadores solicitados eran número de tutelas POS y NO POS y en el cuadro relacionado anteriormente están todas las tutelas incluidas las administrativas y de prestaciones económicas.

[...]

Así las cosas, el porcentaje real de tutelas de salud corresponde por población únicamente al 3.02 con corte junio de 2017.

[...]

De ahí que la Resolución 2933 de 2017 se haya soportado en información inexacta, incompleta e incorrecta, y que por ende no corresponda de manera exacta con la realidad de EPS SOS S.A.>>

2.8. De los factores legales externos que impiden que la entidad de cumplimiento a las disposiciones del ente de IVC

<< [...] como se explicó con anterioridad, los días 17 de mayo y 18 y 29 de agosto del año en curso, se radicaron ante la Superintendencia Nacional de Salud las comunicaciones que incorporan la solicitud de autorización para que la EPS pudiera llevar a cabo sus capitalizaciones correspondientes.

No obstante, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 2462 de 2013, hasta tanto la Superintendencia Nacional de Salud no apruebe dichas capitalizaciones, las mismas no se pueden materializar.

En consecuencia, aún a pesar de que EPS SOS SA ha adelantado todas las gestiones necesarias para llevar a cabo las capitalizaciones indicadas que le permitan cumplir con las condiciones financieras y de solvencia establecidas en el Decreto 2702 de 2014 - compilado en el Decreto 780 de 2016-, hasta tanto no se cumplan con las exigencias legales aplicables a las Cajas de Compensación Familiar y la Superintendencia Nacional de Salud no profiera la autorización respectiva, la EPS que represento no podrá cumplir con las obligaciones a su cargo y menos aún puede hacerlo antes del 31 de octubre del presente año como lo dispone el acto recurrido. [...]>>

III. SOLICITUD DEL RECURRENTE

<< [...] respetuosamente solicito a ese despacho que proceda a MODIFICAR los considerandos de la Resolución 2933 de 2017 y el NUMERAL SEGUNDO de su parte resolutive, en lo que tiene que ver con la fecha en que EPS SOS S.A. debe realizar la capitalización para efectos de cumplir

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

con las condiciones del Decreto 2702 de 2014- compilado en el Decreto 780 de 2016-.>>

IV. CONSIDERACIONES PARA RESOLVER EL RECURSO.

Previo a resolver de fondo y emitir el correspondiente pronunciamiento dentro de la actuación en estudio, esta Superintendencia considera pertinente precisar los siguientes conceptos:

4.1. El recurso de reposición en sede administrativa.

Con el fin de analizar la procedencia del recurso de reposición en sede administrativa, es necesario tener en cuenta los requisitos señalados en los artículos 74 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA):

(...) "**Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.** Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque.

2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.

No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, **superintendentes** y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos.

Tampoco serán apelables aquellas decisiones proferidas por los representantes legales y jefes superiores de las entidades y organismos del nivel territorial". (...)

"Artículo 76. Oportunidad y presentación. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción.

Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

Artículo 77. Requisitos. Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. *Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.*
2. *Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.*
3. *Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.*
4. *Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio".*

De esta forma, teniendo en cuenta el recurso formulado por el representante legal de la **Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A.**, en contra de la resolución No. 002933 del 31 de agosto de 2017, así como los requisitos de procedencia, oportunidad y requisitos establecidos en el CPACA para el trámite y resolución de los recursos contra los actos definitivos, se estudiará si el referido escrito procede para el caso que nos atañe.

Así las cosas, este Despacho encontró lo siguiente:

1. Sobre la **procedencia**, se encontró que contra la resolución No. 002933 del 31 de agosto de 2016 únicamente procede el recurso de reposición, y es este el recurso incoado.
2. Sobre la **oportunidad** del recurso de reposición, se corrobora en el expediente que la Resolución No. 002933 del 31 de agosto de 2016, fue notificada electrónicamente el 4 de septiembre de 2017, y el recurso fue interpuesto el 14 de septiembre de 2017, bajo el NURC 1-2017-147895, razón por la cual se advierte la oportunidad de la solicitud.
3. Sobre los **requisitos** del recurso, se advierte que el escrito cumple con todos los requisitos de que trata el artículo 77 del CPACA.

4.2. Competencias de la Superintendencia Nacional de Salud para adoptar medidas

En virtud de lo previsto en el artículo 154 de la Ley 100 de 1993, el Estado intervendrá en el servicio público de seguridad social en salud, en el marco de lo dispuesto en los artículos 48, 49, 334 y 365 a 370 de la Constitución Política. Esta intervención buscará principalmente el logro de los siguientes fines:

- a) Garantizar la observancia de los principios consagrados en la Constitución y en los artículos 2º y 153 de la Ley 100 de 1993.
- b) Asegurar el carácter obligatorio de la seguridad social en salud y su naturaleza de derecho social para todos los habitantes de Colombia.
- c) Desarrollar las responsabilidades de dirección, coordinación, vigilancia y control de la seguridad social en salud y de la reglamentación de la prestación de los servicios de salud.
- d) Lograr la ampliación progresiva de la cobertura de la seguridad social en salud permitiendo progresivamente el acceso a los servicios de educación, información y fomento de la salud y a los de protección y recuperación de la salud a los habitantes del país.
- e) Establecer la atención básica en salud que se ofrecerá en forma gratuita y obligatoria, en los términos que señala la ley.

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

- f) Organizar los servicios de salud en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.
- g) Evitar que los recursos destinados a la seguridad social en salud se destinen a fines diferentes.
- h) Garantizar la asignación prioritaria del gasto público para el servicio público de seguridad social en salud, como parte fundamental de este.

Ahora bien, en lo que atañe a las competencias para intervenir en el servicio público de seguridad social en salud en cabeza de la Superintendencia Nacional de Salud, el artículo 35 de la Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud, disponen en los siguientes términos los mecanismos de Inspección, Vigilancia y Control en cabeza de la Superintendencia Nacional de Salud:

A. **Inspección:** *La inspección, es el conjunto de actividades y acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que sirven para solicitar, confirmar y analizar de manera puntual la información que se requiera sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, sobre la situación jurídica, financiera, técnica-científica, administrativa y económica de las entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud dentro del ámbito de su competencia.*

Son funciones de inspección entre otras las visitas, la revisión de documentos, el seguimiento de peticiones de interés general o particular y la práctica de investigaciones administrativas.

B. **Vigilancia:** *La vigilancia, consiste en la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas del financiamiento, aseguramiento, prestación del servicio de salud, atención al usuario, participación social y demás sujetos de vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud, cumplan con las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud para el desarrollo de este.*

C. **Control:** *El control **consiste en la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para ordenar los correctivos tendientes a la superación de la situación crítica o irregular (jurídica, financiera, económica, técnica, científico-administrativa) de cualquiera de sus vigilados** y sancionar las actuaciones que se aparten del ordenamiento legal bien sea por acción o por omisión". (Subrayado y resaltado fuera del texto)*

En este punto cabe señalar, como así está definido en el artículo 3 del Decreto 2462 de 2013, que el ámbito de inspección, vigilancia y control que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud se circunscribe, entre otros actores del Sistema, a los previstos en los artículos 121 y 130 de la Ley 1438 de 2011, y de los cuales hacen parte las Empresas Promotoras de Salud, como es el caso de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S.

Igualmente es preciso advertir que, en lo que respecta al mecanismo de control frente a los vigilados de la Superintendencia Nacional de Salud, el parágrafo 2° del artículo 233 de la Ley 100

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

de 1993, y el artículo 68 de la Ley 1753 de 2015¹, disponen que el procedimiento administrativo de la Superintendencia Nacional de Salud será el mismo que se consagra por las disposiciones legales para la Superintendencia Financiera, esto es el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, y, en consecuencia, el Superintendente Nacional de Salud podrá ordenar o autorizar a las entidades vigiladas, la adopción individual o conjunta de las medidas de que trata el artículo 113 del mismo Estatuto, con el fin de salvaguardar la prestación del servicio público de salud y la adecuada gestión financiera de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En ese orden de ideas, el numeral 6º del artículo 113 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, establece el PROGRAMA DE RECUPERACIÓN como una medida cautelar para evitar que las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia, incurran en causal de toma de posesión de sus bienes, haberes y negocios, o para subsanarla. En virtud de dicha medida, la entidad debe presentar a la Superintendencia Nacional de Salud un plan para restablecer su situación a través de medidas adecuadas, orientado a subsanar los indicadores financieros y responder de manera adecuada y oportuna la prestación del servicio a sus afiliados.

A su vez, el Decreto 780 de 2016², al abordar en el Título 2 - Aseguradores, Capítulo 2- Condiciones de habilitación financiera de las EPS, las Condiciones financieras y de solvencia de la EPS (Sección 1), en su artículo 2.5.2.2.1.15, establece que *"El incumplimiento de condiciones financieras y de solvencia dentro de los plazos previstos en este Capítulo, dará lugar a la adopción de las medidas correspondientes por parte de la Superintendencia Nacional de Salud de conformidad con sus competencias"*.

Como se observa, la ley le ha asignado a la Superintendencia Nacional de Salud, facultades de policía administrativa con el objeto de cumplir las funciones de Inspección, vigilancia y control, disponiendo para ello de las potestades preventivas y cautelares previstas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

4.3. Pronunciamiento sobre los argumentos del recurso:

Toda vez que el recurso de reposición fue interpuesto dentro del término legal para hacerlo y cumple con los requisitos previstos para el efecto, este Despacho procede a su análisis, resolviendo los argumentos planteados a la luz de los componentes que justifican la medida.

En primer lugar, es claro que la controversia del sub lite gira en torno a dos líneas esenciales, la primera de ellas, controvierte los considerandos contemplados en la resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, y la segunda, atiende a la solicitud de modificación del numeral segundo de la parte resolutive de la providencia impugnada, en cuanto a la fecha en que la EPS debe realizar la capitalización para efectos de cumplir con las condiciones del Decreto 2702 de 2014- compilado en el Decreto 780 de 2016.

Bajo estas circunstancias, teniendo en cuenta la normatividad anteriormente enunciada, la cual contempla el proceso de adopción individual o conjunta de las medidas de que trata el artículo 113 del Estatuto Orgánico financiero, en el marco de las funciones de Inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia Nacional de Salud, y que gobiernan igualmente la función asignada a este órgano de control, en cuanto a la resolución del recurso de reposición interpuesto por el representante legal de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., se advierte por parte de este Despacho que, los aspectos atacados en el escrito de

¹ Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"

² Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

impugnación son de tipo técnico, razón por la cual se tendrá en cuenta el Concepto Técnico rendido por la Superintendencia Delegada para las Medidas Especiales, a través del memorando **NURC 3-2017-017602**, mediante el cual se analizan los aspectos controvertidos frente al acto administrativo impugnado, abordando tanto los motivos de inconformidad de los considerandos contemplados en la Resolución No.002933 del 31 de agosto de 2017, como la solicitud de modificación del artículo segundo de la resolución recurrida, en cuanto al plazo de la capitalización en los montos y tiempos previstos en el Decreto 2702 de 2014, compilado en el Decreto 780 de 2016.

Así las cosas, por cuestiones metodológicas los argumentos de defensa se abordarán de siguiente manera:

4.3.1. EPS SOS S.A. a 30 de junio de 2017 incumple las condiciones financieras y de solvencia de que trata el Decreto 2702 de 2017 compilado en el Decreto 780 de 2017.

De acuerdo a consulta efectuada al Sistema de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERCOR, esta dependencia evidencia que, la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., mediante oficio radicado bajo el **NURC 1-2017-078169 del 17 de mayo de 2017**, efectuó solicitud de aprobación de capitalización de acreencias y aumento del término de duración de la sociedad; en respuesta a la solicitud, el Coordinador del Grupo para Habilitación y modificaciones de EAPB de la esta Superintendencia, impartió el oficio **NURC 2-2017-045461 del 25 de mayo de 2017**, mediante el cual le solicito a la peticionaria remitir copia de los estatutos que rigen la compañía, a fin de verificar que las decisiones adoptadas por la misma se encontraban ajustadas a los procedimientos definidos en la materia.

En segundo lugar, en relación con el oficio identificado con el **NURC 1-2017-131878 del 18 de agosto de 2017** y alcance al mismo, descrito en el **NURC 1-2017-137162 del 29 de agosto de 2017**, el primer suplente general de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., solicitó a esta Superintendencia autorización para capitalización de acreencias y la reforma al artículo 3 de los Estatutos Sociales de la compañía; al respecto, la Superintendente Delegada para la Supervisión Institucional, a través de **NURC 2-2017-105289 del 4 de octubre de 2017**, impartió respuesta al pedimento, solicitando copia de los estatutos sociales de la compañía e indicando que, una vez se recibiera la comunicación se daría trámite a la solicitud de aprobación de reforma estatutaria.

En consideración a lo expuesto, es de precisar que, de acuerdo a la consulta efectuada al Sistema de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERCOR, no se evidencia que, al 4 de agosto de 2017 o fecha de la sesión del Comité de Medidas Especiales de la Superintendencia Nacional de Salud que soporta el acto administrativo impugnado, la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., hubiese allegado a este ente de IVC, copia de los estatutos que rigen la compañía, imposibilitando la verificación de las decisiones adoptadas por la entidad y el determinar si las mismas se encontraban ajustadas a la normativa.

En consideración a lo expuesto, no son de recibo los argumentos de defensa.

4.3.2. La EPS SOS S.A. presenta pérdidas acumuladas en el presente ejercicio por la suma de \$69.573 millones.

En cuanto a la **razonabilidad de los Estados Financieros**, es importante mencionar que,

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

durante el primer semestre del año 2017, los Estados Financieros presentados por la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., mediante archivo Excel, medio magnético y lo reportado en la circular Externa 016 de 2016, presentaron inconsistencias, como lo muestra la siguiente tabla:

ESTADOS FINANCIEROS PRESENTADOS ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.O.S. S.A. A JUNIO 2017							
	CUENTA	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17
Balance General/Certificado Representante Legal	Activo	105 714 258	121 049 946	119 070 353	120 656 767	114 120 716	120 931 840
Balance Comparativo Excel/anexo al plan de acción	Activo	105 616 290	121 049 946	118 563 833	119 973 590	116 274 237	120 931 839
Balance Archivo FT001 Circular Unica 016	Activo	107 949 989	120 345 957	132 827 980	141 426 135	145 601 034	143 129 192
Balance General/Certificado Representante Legal	Pasivo	357 673 984	373 892 898	372 060 028	379 782 328	379 784 122	399 646 243
Balance Comparativo Excel/anexo al plan de acción	Pasivo	357 673 980	373 892 897	372 060 025	379 782 323	379 784 124	399 646 243
Balance Archivo FT001 Circular Unica 016	Pasivo	386 794 159	403 070 573	433 347 070	448 322 979	433 421 429	469 887 547
Balance General/Certificado Representante Legal	PATRIMONIO	(24 959 726)	(26 842 952)	(262 989 675)	(259 125 541)	(265 663 405)	(278 714 403)
Balance Comparativo Excel/anexo al plan de acción	PATRIMONIO	(24 959 726)	(26 842 952)	(262 989 675)	(259 125 541)	(265 663 405)	(278 714 403)
Balance Archivo FT001 Circular Unica 016	PATRIMONIO	(274 844 170)	(262 724 618)	(285 163 027)	(291 222 886)	(297 820 395)	(310 555 826)

Resultados del Ejercicio	abr-17	may-17	jun-17
Archivo FT001 Circular Unica 016	(19 940 626)	(26 535 165)	(39 573 569)
Balance General/Certificado Representante Legal	(19 934 707)	(26 522 571)	(39 573 567)

Al respecto, conforme el Concepto Técnico rendido por la Superintendencia Delegada para las Medidas Especiales mediante el **NURC 3-2017-017602**, es necesario señalar lo siguiente:

<< Por lo anterior, la Entidad Promotora de Salud SOS S.A. presentó estados financieros en medio físico con información contable bajo Decreto 2649 de 1993, Estados Financieros cargados conforme lo establece la circular externa 016 de 216 bajo el nuevo marco normativo NIIF, estado financieros certificados por el Representante Legal doctor Jairo Hernando Vargas Camacho y Contador Público señor William Ramírez Duran, todos con cifras diferentes, es así, como mediante NURC 2-2017-041891 se amplió el plazo para la retransmisión de la información financiera reporte Circular Externa 016 de 2016, sin embargo, se evidencia que la Entidad Promotora de Salud viene arrojando pérdidas acumuladas en el presente ejercicio con corte a junio de 2017 por la suma de **(\$39.573.567)** millones, pérdidas significativas lo que impiden lograr su recuperación a corto plazo>>

En consideración, es claro para este Despacho que, asiste razón al recurrente en el sentido de precisar que el valor de las pérdidas acumuladas en el ejercicio con corte a junio de 2017, no corresponde a los **\$69.573** millones consignados en el acto administrativo impugnado, sino por el contrario, tal como lo hace saber la delegada para las Medidas Especiales atiende a la suma de **\$39.573** millones.

Así las cosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, la administración tiene la facultad en cualquier tiempo, de corregir errores aritméticos o de transcripción que no afecten sustancialmente el contenido del acto corregido, sea de oficio o a petición de parte.

Artículo 45. Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda.

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

Al respecto la Sala Plena del Consejo de Estado en sentencia del 4 de julio de 2002, frente a la corrección aritmética ha precisado:

"sólo se dirige a resolver yerros aritméticos -como la equivocación en una operación aritmética, la discordancia en números, o la aplicación equivocada de una fórmula -o errores en palabras - porque se omitan o alteren -, por lo que tampoco puede llegarse, por este camino, a la modificación sustancial de lo decidido"

En consideración a las disposiciones normativas expuestas, este Despacho considera que, al no alterar el sustento jurídico y considerativo de la providencia, se aclarará el literal ii) del párrafo 11º de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, en el sentido de indicar que la EPS presenta pérdidas acumuladas en el presente ejercicio por la suma de \$ 39.573 millones, y no como involuntariamente se consignó en el acto impugnado, a indicar perdidas por \$69.573 millones.

De conformidad con lo expuesto, se dispone aclarar el literal ii) del párrafo 11º de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017.

4.3.3. La EPS SOS S.A. a 30 de junio de 2017 presenta un índice de siniestralidad promedio de 105.4%.

En este punto, es de precisar que, a través de la Resolución No. 2565 del 30 de agosto de 2016³, la Superintendencia Nacional de Salud le ordeno a la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A., implementar un plan de acción tendiente a enervar en el menor tiempo posible las situaciones que dieron lugar a la medida cautelar, así como el cumplimiento de los requisitos de operación y permanencia que garanticen a la EPS operar en condiciones óptimas dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En cumplimiento del referido acto administrativo, la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A., presentó informes de gestión y/o avances del plan de acción, reportando información concerniente a las actividades ejecutadas mensualmente, para lo cual la Delegada de Medidas Especiales observo a corte a junio de 2017 el incumplimiento del indicador de **Siniestralidad**, atendió a lo siguiente:

META	LINEA BASE	ESTRATEGIA	INDICADOR	CUMPL. DEL INDICADOR	% cump. abril 2017	% cump. mayo 2017	% cump. junio 2017	% cump. Acum. 2017
Tener siniestralidad menor o igual al 95%	Ejecución de costo médico 88,3 a julio de 2016	Mantener nuestra población afiliada sana mediante la gestión adecuada de sus riesgos de salud	%costo médico POS (Costo Mes POS/ingresos mes) *100	Meta Siniestralidad	88,46%	91,46%	91,79%	90,63%
				Real siniestralidad	101,40%	106,40%	110,20%	105,40%

En consecuencia, la **SINIESTRALIDAD POS** presentaba una meta propuesta menor o igual al **95%**, terminando a junio de 2017 con una siniestralidad real del **110,20%** y un acumulado del segundo trimestre del año 2017 **del 105.40%**.

Por lo expuesto, no es de recibo el argumento de defensa.

³ "Por la cual se prorroga la medida Programa Recuperación ordenada a la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. SOS S.A. mediante resolución 001783 del 27 de octubre de 2013"

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

4.3.4. EPS SOS S.A presenta los indicadores de autorizaciones por encima del estándar de 5 días.

Se conformidad con los resultados incluidos en el Instrumento de Seguimiento de Autorizaciones de la Delegada para la Supervisión Institucional, el cual contiene los indicadores de tiempos de espera para autorización de servicios de salud, atención y entrega de medicamentos incluidos en el POS con corte altrimestre de 2017, se establece lo siguiente:

INDICADORES DE TIEMPOS DE ESPERA PARA AUTORIZACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS INCLUIDOS EN EL POS				
I TRIMESTRE DE 2017				
		Fuente: Instrumento SEGUIMIENTO_AUTORIZACIONES Corte: marzo de 2017 Consolidado: junio 2017		
				
RÉGIMEN / NOMBRE EAPB / INDICADOR	Unidad de Medida	Suma de NUMERADOR	Suma de DENOMINADOR	I TRIMESTRE 2017
S.O.S. EPS				
Autorización de Realización de Cirugía Programada	Días	288.695,00	12.075,00	23,91
Autorización de Realización de Cirugía General - Herniorrafia de Pared Abdominal Programada	Días	33.438,00	720,00	46,44
Autorización de Cirugía Oncologica Programada-Cáncer de Seno	Días	3.274,00	443,00	7,39
Autorización de Toma de imágenes Diagnosticas	Días	339.854,00	36.836,00	9,23
Autorización de TAC de Torax Programada	Días	1.765,00	210,00	8,40
Autorización de TAC de Abdomen Programada	Días	1.729,00	311,00	5,56
Autorización de RNM de Cráneo Programada	Días	4.208,00	311,00	13,53
Autorización de Consultas Médicas Especializadas	Días	646.510,00	106.702,00	6,06
Autorización de Consultas Médicas Especializadas - Medicina Interna	Días	63.034,00	8.872,00	7,10
Autorización de Consultas Médicas Especializadas - Cirugía General	Días	34.123,00	5.900,00	5,78
Autorización de Cirugía Oftalmológica Programada-Cataratas	Días	25.832,00	447,00	57,79
Autorización de Cirugía Ortopédica Programada-Reemplazo de Cadera	Días	1.036,00	27,00	38,57
Realización de Cirugía General - Herniorrafia de Pared Abdominal Programada	Días	3.874,00	128,00	30,27

FUENTE: INSTRUMENTO_SEGUIMIENTO_AUTORIZACIONES-V2.2xlsm con corte a marzo de 2017.

En consecuencia, es evidente que conforme a los indicadores que monitorean las autorizaciones, la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A., presenta desviación por encima del estándar, así:

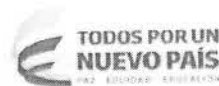
- Autorización de realización de cirugía programada: 18,91 días
- Autorización de realización de cirugía general – herniorrafia de pared abdominal programada: 41,44 días.
- Autorización de Cirugía oncológica programada- cáncer de seno: 3,40 días
- Autorización de Toma de imágenes diagnosticas:4,23 días
- Autorización de TAC de tórax programada: 3,40 días
- Autorización de TAC de abdomen programada: 0,56 días
- Autorización de Consultas Médicas Especializadas: 1,06 días
- Autorización de Consultas Especializadas – medicina interna: 2,10 días.
- Autorización de Consultas Especializadas- cirugía general: 0,78 días.
- Autorización de Cirugía oftalmológica programada- cataratas: 52,79 días.
- Autorización de Cirugía ortopédica programada – reemplazo de cadera: 33,37 días.
- Realización de Cirugía General – herniorrafia de pared abdominal programada: 25.27 días

Por lo expuesto, no es de recibo el argumento de defensa.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

4.3.5. EPS SOS S.A presenta inoportunidad a la asignación de las citas de obstetricia, encontrándose 7 días por encima de la normatividad vigente. Así mismo la especialidad de pediatría presenta 10 días por encima de la normatividad vigente.

Al respecto, se trae a colación Matriz – Plan de recuperación Resolución 2565 de 2016, allegada por la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A., mediante el NURC 1-2017-115648 del 21 de Julio de 2017, del cual se desprende la información base para los seguimientos realizados por la Delegada de Medidas Especiales y soporte de la consideración expuesta en el marco del acto administrativo impugnado, así:



Factor Crítico: La oportunidad en la asignación de citas de Pediatría y Obstetricia se encuentra por encima del estándar vigente

Objetivo: Asegurar que los usuarios puedan obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Indicador 1: Oportunidad de cita Obstetricia
Indicador 2: Oportunidad de cita Pediatría

Periodicidad: Mensual
Periodicidad: Mensual

Indicador	Meta global (descripción)	abr-17	may-17	jun-17
Oportunidad de cita Obstetricia	Asignar las citas para Obstetricia en 5 días hábiles o menos	10	13	12
Oportunidad de cita Pediatría	Asignar las citas para Pediatría en 5 días hábiles o menos	15	10	15

FUENTE: Nuroc 1-2017-115648 Requerimiento informe Plan de Recuperación Piloto SOS Resolución 2565 de junio de 2017-SOS EPS-Matriz Plan de Acción.

Por lo expuesto, es incuestionable tanto el indicador de oportunidad de cita obstetricia como el de oportunidad de cita pediátrica, en tanto, la información corresponde a la Matriz – Plan de recuperación remitida por la impugnante. En consideración, no es de recibo el argumento de defensa.

4.3.6. De las PQRD presentadas el 82,53% corresponde a la restricción en el acceso a los servicios de salud, con una tasa acumulada de 75,5 PQRD por 10.000 afiliados.

En respuesta a los argumentos de defensa, se anexa información contenida en los informes de las bases de datos de la SNS Delegada para la Protección al Usuario, donde se muestra que para el corte de junio de 2017, el principal macromotivo de PQRD corresponde a la Restricción en el Acceso a los Servicios de Salud con un 82,53%, así:

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

MACROMOTIVOS DE LAS PQRD

SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD		PERIODO ENERO A JUNIO				
		2016	2017	Diferencia Absoluta	Incremento Porcentual	Participación Porcentual
		Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	2016 2017
MACROMOTIVO	DEFICIENCIA EN LA EFECTIVIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD	321	394	73	23%	5,03% 5,57%
	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD	5.206	5.833	627	12%	81,56% 82,53%
	FALTA DE DISPONIBILIDAD O INAPROPIADO MANEJO DEL RECURSO	10	11	1	10%	0,16% 0,16%
	INSATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	554	549	-5	1%	8,68% 7,77%
	NO RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS	289	281	-8	-3%	4,33% 3,98%
	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS INTERPUESTOS POR IPS, EPS, ENTIDADES TERRITORIALES Y ORGANISMOS DE CONTROL Y VIGILANCIA	3	0	-3	-100%	0,05% 0,00%
	Total	6.383	7.068	685	10,73%	100,00% 100,00%

Tabla 13. Comparativo de Macromotivos de PQRD de SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD periodo 2016-2017 (ene-jun)
Fuente: Base de datos SNS años 2016 y 2017 (ene-jun)

En este punto, es claro para este Despacho que, de las 7.068 PQRD interpuestas contra la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A. durante el primer semestre del año 2017, el 82,53% corresponden al macromotivo restricción en el acceso a los servicios de salud, es decir, 5833 PQRD.

En similar sentido, de acuerdo a la información brindada por la Delegada para la Protección al Usuario en el referido documento, es evidencia que, la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A. presentó una tasa acumulada de 75.5 PQRD por cada 10.000 afiliados por encima de la media para las entidades del Régimen Contributivo, así:

Total PQR, Población Activa-Suspendida y Tasa por 10.000 afiliados. EPS Régimen Contributivo año 2017 (junio)

Peticiónes, Quejas, Reclamos y Denuncias		PQRD							Afiliados ⁽¹⁾	Tasa Acumulada ⁽²⁾	Promedio Anual Tasa Mensual
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL 2017			
Código	EPS							% Participación	JUN	[PQRD/Afiliados x 30 Junio]	
EP0023	CRUZ BLANCA	905	945	1.395	1.175	1.375	1.511	7.236	4%	532.335	156,3
EP0003	CAFESALUD	8.237	7.217	8.765	8.680	7.455	7.847	48.404	27%	3.901.505	112,8
EP0016	COOMEVA	3.250	3.647	4.661	3.574	3.975	4.142	23.253	14%	2.785.025	83,8
EP0033	SALUDVICA	100	84	161	102	104	111	662	0%	82.927	25,4
EP0001	SALUD TOTAL	3.080	3.253	4.380	3.105	3.823	3.559	20.815	13%	2.484.592	82,7
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOC)		1.105	1.032	1.507	1.065	1.138	1.317	7.165	4%	955.728	28,8
EP0012	COMFENALCO VALLE	248	229	365	293	259	321	1.715	1%	242.259	72,0
EP0037	NUOVA EPS	3.247	3.054	4.610	4.275	4.265	4.054	23.509	15%	3.277.821	111,9
EP0006	COMPENAR	1.104	1.237	1.671	1.188	1.375	1.560	8.135	5%	1.343.365	40,3
EP0017	FAMICANAR	1.130	1.252	1.750	1.415	1.665	1.662	8.875	5%	1.505.111	46,0
EP0008	SANITAS	902	1.055	2.082	1.403	1.511	1.536	8.595	5%	2.005.342	60,7
EP0001	ALIANZA	112	105	130	109	129	131	727	0%	207.541	62,0
EP0010	EPS DURIA	972	962	1.391	1.012	1.216	1.226	6.777	4%	2.850.152	85,6
EP0042	ODOSALUD	0	0	0	0	0	0	0	0%	49	0,0
Total general		22.405	24.105	32.547	25.355	26.228	28.711	101.635	100%	22.255.708	75,5

(1) Total afiliados activos y suspendidos excluyendo la población INPEC, teniendo en cuenta los Decretos 3047-2015 y 2835-2014. Movilidad de afiliados. Los afiliados son a corte Mes Junio 2017. Base SISPRO tomada el 07 de julio 2017.
(2) Tasa x Mes 2017. Calculada por cada 10.000 Afiliados: Tasa = [PQR Mes 2017 / Población Afiliada Base SISPRO Mes 2017] x 10.000.
* No se calcula tasa. Entidades en interacción futura administrativa para liquidar.
* No se calcula tasa. Liquidación voluntaria.

Tabla 14. Total PQR, Población Activa, suspendida y Tasa por 10.000 afiliados. EPS Régimen Contributivo mes junio año 2017

Fuente: Base de datos SNS años 2016 y 2017 (ene-jun) y BDUA-SISPRO afiliados y suspendidos mes de junio de 2017, tomada el 07 de julio de 2017

Así las cosas, es indiscutible que la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A. al corte del mes de junio de 2017, ocupó el 4% del total de las PQRD, presentado una tasa acumulada de 75.5 por cada 10.000 afiliados por encima de la media para ese régimen, el cual estaba por debajo del 71,7 PQRD por cada 10.000 afiliados.

Por lo expuesto, no es de recibo el argumento de defensa.

“Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013”

4.3.7. La entidad durante junio de 2017 presenta una tasa de tutela de 7.7 por cada 10.000 usuarios y a junio tiene 703 procesos.

De acuerdo a la información suministrada por la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A., en cumplimiento de las disposiciones contempladas en la Resolución No. 2565 del 30 de agosto de 2016⁴, se evidencian archivos adjuntos al plan de acción, en donde se identifican 703 tutelas presentadas en contra de la entidad en el mes de junio de la presente vigencia.

Toda vez que, al corte junio de 2017, la Entidad Promotora de Salud Servicios Occidental de Salud S.A. SOS. S.A., contaba con 904.636 afiliados, al ser calculada la tasa se encuentra una tasa de tutelas de 7.7% por cada 10.000 afiliados, así:

INDICADOR		CASO EN CONCRETO	
Tasa Tutelas: ----- X 10.000	No. De tutelas	703	
	No. De Afiliados	904.636	
		Tasa de Tutela: 7.7	

Por lo expuesto, no es de recibo el argumento de defensa, en tanto, la información consignada en el punto objeto de debate, atiende a la realidad de la entidad de la impugnante.

4.3.8. En relación con los factores legales que impiden a la EPS dar cumplimiento a las órdenes del ente de control.

En este punto, el Despacho reitera las consideraciones expuestas en el numeral 4.3.9⁵, en el sentido de precisar que las comunicaciones impartidas por la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A. bajo los NURC 1-2017-078169, 1-2017-131878 y 1-2017-137162 del 17 de mayo, 18 y 29 de agosto de 2017 respectivamente, fueron objeto de pronunciamiento por parte de esta Superintendencia Nacional de Salud, bajo los NURC 2-2017-045461 y 2-2017-105289 del 25 de mayo y 4 de octubre de 2017.

Sumado a ello, tal como se ilustra, de conformidad con el Sistema de Correspondencia de la Superintendencia Nacional de Salud - SUPERCOR, a la fecha de la sesión del Comité de Medidas Especiales de la Superintendencia Nacional de Salud que soporta el acto administrativo impugnado (4 de agosto de 2017), no se evidencio que la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., hubiese impartido respuesta a los pronunciamientos efectuados por este ente de control (los NURC 2-2017-045461 y 2-2017-105289), impidiendo la verificación de las decisiones adoptadas por la vigilada. En consecuencia, no es de recibo el argumento de defensa.

Es así, como queda demostrado a lo largo de la presente providencia que, por virtud de lo previsto en la Ley 100 de 1993, Ley 1753 de 2015, el Decreto Ley 663 de 1993 modificado por la Ley 510

⁴ “Por la cual se prorroga la medida Programa Recuperación ordenada a la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. SOS S.A. mediante resolución 001783 del 27 de octubre de 2013”

⁵ EPS SOS S.A. a 30 de junio de 2017 incumple las condiciones financieras y de solvencia de que trata el Decreto 2702 de 2017 compilado en el Decreto 780 de 2017.

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

de 1999, el Decreto 2462 de 2013, y, el Decreto 780 de 2016 adicionado por el Decreto No. 1184 de 2016, la Superintendencia Nacional de Salud está plenamente facultada para adoptar respecto de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., la prórroga de la medida preventiva de PROGRAMA DE RECUPERACIÓN, cuando así lo considere pertinente, con el objeto de superar las debilidades administrativas, financieras y técnicas identificadas en los conceptos técnicos que soportaron la mismas, y que para el caso que nos ocupa constituyen el fundamento para la expedición de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017.

Al respecto, es necesario tener en cuenta que la Corte Constitucional de forma reiterada ha señalado que la participación en la prestación del servicio público de salud, incluso para los particulares, debe sujetarse a las reglas que establezca el Estado, quien puede definir los alcances de su participación con sujeción a la Constitución.

Dicha Corporación ha indicado además que los prestadores del servicio deben someterse a la vigilancia y control del Estado, en atención del interés público que reviste el servicio que prestan y su relación con la realización de varios derechos fundamentales, como la salud.

En la Sentencia C-262 de 2013, con ponencia del Magistrado JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB, la Corte dispuso lo siguiente:

*Estas disposiciones muestran que la participación (...) "en la prestación del servicio de seguridad social, y específicamente en el ámbito de la salud, está condicionada a la regulación, vigilancia y control del Estado. En otras palabras, si bien es cierto la Constitución permite la participación de los particulares, estos deben sujetarse a las reglas que establezca el Estado a través del Congreso y el Ejecutivo, quien puede definir los alcances de su participación con sujeción a la Carta Política, y someterse a su vigilancia y control. Además, la jurisprudencia constitucional ha señalado que el poder de regulación de las libertades económicas en el ámbito del SGSSS es reforzado, en vista del interés público que reviste el servicio y su relación con la realización de varios derechos fundamentales, como la salud."*⁶

En este punto, cabe señalar que, el concepto técnico que sirvió de soporte para la adopción de prórroga de la medida de MEDIDA PREVENTIVA, es el resultado del ejercicio por parte de la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Delegada para las Medidas Especiales, de los mecanismos de inspección y vigilancia de que trata los literales A y B del artículo 35 de la Ley 1122 de 2007, componentes a través de los cuales se logra desarrollar acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación sobre el cumplimiento o no de las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud por parte de la vigilada.

Como consecuencia de lo anterior, la **prórroga de la medida cautelar de vigilancia preventiva** adoptada frente a la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A. - S.O.S. S.A., es un mecanismo de control por parte de esta Superintendencia, con el objeto de lograr enervar en el menor término posible las situaciones que dieron origen a la medida cautelar adoptada mediante la Resolución No. 001783 del 27 de septiembre de 2013, así como lograr se garantice la adecuada, oportuna y eficiente prestación del servicio de salud a sus afiliados, la recuperación técnica, administrativa, financiera y jurídica de la entidad, y alcanzar condiciones óptimas dentro del SGSSS.

En virtud a lo anteriormente expuesto, este Despacho,

⁶ Ver las sentencias C-616 de 2001 M.P. Rodrigo Escobar Gil, C-260 de 2008 M.P. Manuel José Cepeda Espinosa, C-675 de 2008 M.P. Jaime Córdoba Triviño y C-917 de 2012, M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, entre otras

"Por la cual se resuelve un recurso de reposición interpuesto en contra de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por medio de la cual se **prorroga** el término de la medida preventiva **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN** ordenada a la **ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S.** mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013"

RESUELVE

Artículo 1º. ACLARAR el literal ii) del párrafo 11º de la Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017, por las consideraciones expuestas en presente la providencia, el cual quedará así:

ii) La EPS presenta pérdidas acumuladas en el presente ejercicio por la suma de \$39.573 millones.

Artículo 2º. CONFIRMAR en lo que no ha sido aclarada, la **Resolución No. 2933 del 31 de agosto de 2017**, a través de la cual se prorrogó el término de la medida preventiva PROGRAMA DE RECUPERACIÓN ordenada a la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD SERVICIO OCCIDENTAL S.A. S.O.S. mediante Resolución 001783 del 27 de septiembre de 2013, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto Administrativo.

Artículo 3º. NOTIFICAR PERSONALMENTE el contenido de la presente Resolución al Representante Legal de la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental S.A. S.O.S. o a quien haga sus veces o a quien se designe para tal fin, mediante citación a remitir a la dirección Av. Américas No. 23N-55 de la ciudad de Cali (Valle) y, a los correos electrónicos notificacionesjudiciales@sos.com.co y wgalvis@sos.com.co, o a la dirección que se indique para tal fin por el grupo de notificaciones de la Superintendencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO: Si no pudiere practicarse la notificación personal ésta deberá surtirse mediante aviso, en los términos y para los efectos previstos en los artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 4º. COMUNICAR la presente decisión al Ministerio de Salud y Protección Social, al Director de la Cuenta de Alto Costo, a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS, (ADRES por sus iniciales) y a las Entidades Territoriales donde la Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental S.A. S.O.S. Antioquia, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Quindío, Risaralda, Valle y al Alcalde Mayor de BOGOTÁ, de conformidad con lo establecido en el Artículo 37 de la Ley 1437 de 2011.

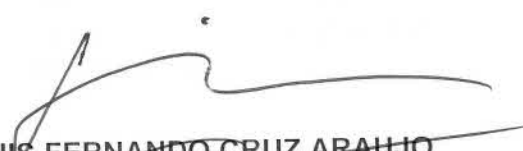
Artículo 5º. PUBLICAR el contenido de la presente resolución en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud.

ARTÍCULO 6. La presente resolución rige a partir de su expedición y contra la misma no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C.,

30 NOV 2017

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE


LUIS FERNANDO CRUZ ARAUJO
SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD (E)