



SECRETARÍA DE  
SALUD

000000  
Bogotá, D.C.

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD 29-05-2023 04:21:39  
Al Contestar Cite Este No.:2023EE59122 O 1 Fol:0 Anex:1 Rec:3  
**ORIGEN:** 000000.DESPACHO DEL SECRETARIO - N/GOMEZ LOPEZ  
**DESTINO:** CONCEJO DE BOGOTA DC/DAGOBERTO GARCIA BAQUERO  
**TRAMITE:** OFICIOS-RESPUESTA  
**ASUNTO:** PROPOSICION 343 DE 2023 CIRUGIAS ESTETICAS EN BOGOTÁ

Doctor  
DAGOBERTO GARCÍA BAQUERO  
Secretario General de Organismos de Control  
Concejo de Bogotá  
[secretariageneral@concejobogota.gov.co](mailto:secretariageneral@concejobogota.gov.co)  
Ciudad

CONCEJO DE BOGOTÁ 30-05-2023 05:24:12  
2023ER11086 O 1 Fol:1 Anex:0  
**ORIGEN:** SECRETARIA DE SALUD/ALEJANDRO GOMEZ LOPEZ  
**DESTINO:** SECRETARIA GENERAL/GARCIA BAQUERO DAGOBERTO  
**ASUNTO:** RESPUESTA PROPOSICION NO. 343-2023  
**OBS:** MAURICIO ALEXANDER DAVILA VALENZUELA

*Asunto: "Proposición 343 de 2023. Tema: CIRUGÍAS ESTÉTICAS EN BOGOTÁ. Radicado Concejo 2023EE9380 – Radicado SDS 2023ER18898"*

Doctor García:

Cordial saludo, por medio de la presente se da respuesta a la proposición del asunto, según las competencias de esta Secretaría.

1. *"¿Indique cuantas (sic) quejas por malos procedimientos en cirugías estéticas se han recibido en los últimos cinco años?"*

Esta Secretaría está integrada al Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" de orden Distrital, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, su operación es obligatoria para todas las entidades del Distrito.

El Sistema permite la clasificación, gestión, traslado y consolidación de las peticiones, así como su tipificación y categorización en diferentes variables, dentro de las que se encuentran tipos de petición, categorías y subtemas asociados a trámites y servicios de entidades del sector salud de orden distrital, es así como al buscar la clasificación de tema relacionado con cirugías estéticas y malos procedimientos, durante el periodo requerido, el sistema arroja la siguiente información relacionada en la tabla 1.

Tabla 1. Peticiones ingresadas al usuario de esta Secretaría entre el año 2018 a abril de 2023

Año	Periodo	Número Petición	Canal	Tipo Petición	Categoría Subtema	Subtema
2023	marzo	1154442023	Web	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad

2022	febrero	542402022	e-mail	Reclamo	Inspección vigilancia y control	fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	agosto	2790562022	Escrito	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	agosto	2873342022	Teléfono	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	septiembre	3283042022	web	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	octubre	3501342022	web	Reclamo	Inspección vigilancia y control	No cumplimiento estándares de habilitación
	octubre	3600762022	e-mail	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	noviembre	4226632022	escrito	Queja	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
2021	mayo	1682582021	web	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	octubre	3171442021	e-mail	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	noviembre	3582422021	e-mail	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	diciembre	4036912021	e-mail	Derecho de petición de interés particular	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	diciembre	4059582021	e-mail	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
2020	septiembre	2291932020	e-mail	Derecho de petición de interés particular	Inspección vigilancia y control	Expedientes investigaciones de vigilancia control de la oferta
2019	junio	1309372019	Teléfono	Reclamo	IVC servicios de salud	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	septiembre	2314112019	Escrito	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	octubre	2460362019	Escrito	Reclamo	Inspección vigilancia y control	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad

2018	febrero	467062018	web	Derecho de petición de interés particular	N.A.	Expedientes investigaciones de vigilancia control de la oferta
	abril	939672018	Escrito	Reclamo	N.A.	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	mayo	1273722018	e-mail	Reclamo	N.A.	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	junio	1503112018	web	Reclamo	IVC servicios de salud	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	octubre	2435642018	e-mail	Reclamo	IVC servicios de salud	Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad
	noviembre	2760132018	escrito	Reclamo	IVC servicios de salud	No cumplimiento estándares de habilitación

Durante el periodo comprendido entre enero de 2018 y 23 de mayo de 2023, se presentaron un total 762 quejas y requerimientos recepcionados por canal escrito, canal presencial, canal telefónico, medios de comunicación y correo electrónico, relacionados con peticiones, quejas o reclamos por procedimientos estéticos o cirugías plásticas, cuyo consolidado muestra el siguiente resultado de la tabla 2:

Tabla 2. PQRS procedimientos estéticos o cirugías plásticas entre enero de 2018 y 23 de mayo de 2023

Año	No. de quejas
2018	161
2019	119
2020	71
2021	106
2022	229
2023	76
Total	762

Fuente: Base Sigeme Q. mayo 23-2023

2. "¿Indique cuales (sic) IPS se encuentran habilitadas para prestar los servicios de cirugías estéticas en la Ciudad?"

La Resolución 3100 de 2019 "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud" del Ministerio de Salud y Protección Social y el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud, que hace parte integral de dicha resolución, define los

servicios de salud como: “...el conjunto de recursos, insumos, procesos y procedimientos organizados y autorizados con el objeto de prevenir las enfermedades, promover, mantener, recuperar y/o rehabilitar la salud de las personas. (Excluye educación, vivienda, protección, alimentación y apoyo a la justicia).”

Mientras que, el servicio lo define como: “...la unidad básica habilitable del Sistema Único de Habilitación de Prestadores, por tanto, es al cual apuntan los criterios de los estándares de habilitación, a partir de los cuales se establece la autorización para el funcionamiento de cualquier prestador de servicios de salud...” (Subrayado fuera de texto).

El Manual de Inscripción de prestadores y habilitación de servicios que forma parte integral de la Resolución 3100 de 2019 “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud” del Ministerio de Salud y Protección Social, establece la siguiente estructura de los servicios de salud, con el objeto de facilitar la organización de los servicios de salud y permitir su incorporación al Registro Especial de Prestadores de servicios de salud de Salud – REPS de manera homologada:

1.1. GRUPO Representa el conjunto de servicios de salud que se encuentran relacionados entre sí y que comparten similitudes en la forma de prestación, en los estándares y criterios que deben cumplir. En este sentido los servicios de salud se clasifican de acuerdo con los siguientes grupos definidos en la norma, dentro de los cuales se encuentra, entre otros, CONSULTA EXTERNA - QUIRÚRGICO. Cada servicio tiene asignado un código dependiendo del grupo al que pertenece, lo que se puede verificar en el listado de servicios que se encuentra en el REPS. El servicio de cirugía plástica y estética se encuentra dentro del grupo de consulta externa (identificado con la serie 300) y en el grupo quirúrgico (identificado con la serie 200).

Realizadas estas precisiones, con corte a 24 de mayo de 2023, un total de 109 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS tienen inscrito o habilitado en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, el servicio 213 “Cirugía Plástica y Estética” y 121 el servicio 369 “Cirugía Plástica y Estética”.

La carpeta que se anexa a esta comunicación denominada “anexo No. 1”, contiene el detalle de la información correspondiente relacionada en el archivo Excel denominado “PRESTADORES CON SERVICIOS 213 - 269 CIRUGIA PLASTICA Y ESTETICA 23-05-2023”.

### 3. ¿Cuáles son los procedimientos estéticos mal desarrollados en las IPS habilitadas en la Ciudad?

En la información contenida en la base de datos de gestión de quejas de la Subdirección Inspección Vigilancia y Control de Servicios de Salud, se evidencia que dentro de los procedimientos estéticos mal desarrollados, se encuentran:

- Realización de procedimientos de competencia médica por personal no idóneo como cavitación, hidrolipoclasia, carboxiterapia, utilización de láser, vacumterapia, microdermoabrasión con puntas de diamante, cámaras de bronceo, plasma autólogo, administración de toxina botulínica, administración de ácido hialurónico, lipólisis láser, entre otros (que son realizados por esteticistas, bacteriólogas, odontólogos, fisioterapeutas, etc).
- Práctica de procedimientos quirúrgicos por personal médico no idóneo.
- Resultados no esperados como senos asimétricos, salida de líquido, prótesis encapsuladas, pectorales, adormecimiento en glúteos, flacidez en el cuerpo, rinoplastia, lipoescultura, lipectomia, abultamiento en senos, reducción y reconstrucción de senos, liposucción, moldeamiento de glúteos re-hospitalización por infección, dolor, fiebre, dificultad respiratoria, perforación intestinal, entre otros
- Prácticas deficientes de bioseguridad en la realización de los procedimientos.
- Desconocimiento de la normatividad relacionada con el ejercicio de la estética.
- Uso inadecuado de medicamentos e insumos, tales como la administración por vía diferente a la establecida por el registro sanitario.
- Utilización de medicamentos e insumos sin registro sanitario y/o con fecha de expiración vencida.
- Aplicación de sustancias no permitidas.
- Inadecuado manejo y gestión de los residuos hospitalarios.
- Realización de procedimientos estéticos invasivos en lugares cerrados al público que impiden el acceso de las autoridades, como residencias (de quien practica el procedimiento o del paciente) y lugares clandestinos.

4. “¿Cuántas IPS no habilitadas se han cerrado en Bogotá en los últimos cinco años?”

Durante el periodo comprendido entre enero de 2018 y 23 de mayo de 2023, se impusieron 169 medidas de seguridad consistentes en la suspensión temporal y preventiva de servicios por procedimientos estéticos o cirugías plásticas, tanto a instituciones con servicios habilitados como a instituciones que prestan los servicios sin tenerlos habilitados en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS:

Tabla 3. Relación de visitas entre enero de 2018 y 23 de mayo de 2023 y cantidad de medidas de seguridad

Año	No. visitas por año con imposición de medida de seguridad
2018	38
2019	23
2020	9
2021	5
2022	76
2023	18

Total	169
-------	-----

Fuente: Base Sigeme Q. mayo 23-2023

## 5. “¿Qué tipo de acciones preventivas se han instaurado en los últimos cinco años?”

Dentro de las acciones preventivas instauradas por esta Secretaría, se encuentran:

Acciones comunicativas de la mano de los medios de comunicación, específicamente mediante “free press”, aprovechando el impacto de la temática y el interés de la opinión pública por la misma, con la generación de los siguientes boletines informativos:

- Boletín No. 2. junio 18 de 2019. Esta Secretaría recibió 320 quejas por procedimientos estéticos, presuntamente mal realizados por prestadores de servicios de salud en Bogotá. Por lo anterior, se hace un llamado a la ciudadanía para que las personas que se vayan a realizar cualquier tipo de procedimiento estético y plástico, ya sea con profesionales independientes o en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, verifiquen su habilitación en salud.
- Boletín No. 4. marzo 2 de 2020. Esta Secretaría hace un llamado a la ciudadanía para que verifique la idoneidad de los prestadores de servicios de cirugía estética en la capital, ante el aumento en el número de quejas presentadas por presuntas fallas en la realización de los procedimientos estéticos.

Nota: La información publicada en el Boletín No. 2, corresponde al consolidado de las quejas recibidas en los años 2017 – 2018 y junio 18 2019.

Como se mencionó al inicio de la respuesta 1, esta Secretaría está integrada al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, a través de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. Dicho sistema, apoya nuestra gestión institucional y permite a la ciudadanía, hacer requerimientos como: quejas, reclamos, solicitudes de información y de copias, consultas y sugerencias. De igual manera posibilita al usuario para realizar seguimiento a la gestión de su solicitud y a la entidad responsable de la respuesta, vigilar y controlar que se cumpla con los criterios de calidad, siendo estos, oportunidad, coherencia y calidez. Este sistema está ubicado en una plataforma web de la entidad, es de fácil operación para los ciudadanos y se accede a través de los siguientes canales de recepción dispuestos, así:

- \* Canal web ([www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)): link: contáctenos, link servicio al ciudadano y link parte inferior Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- \* Canal escrito (carrera 32 No. 12-81) Horario de 7:00 am a 4:00 pm, de lunes a viernes.
- \* Canal presencial en esta Secretaría y en los puntos de servicio al ciudadano ubicados en las redes CADE y SuperCADE)
- \* Canal Teléfono 3649666 opción 2.

La Dirección de Calidad en Servicios de Salud, en julio de 2021 creó y publicó el podcast denominado “¿Pensando en realizarte un procedimiento estético?”, el cual va dirigido a la comunidad en general, con el propósito de explicar la diferencia entre los diferentes procedimientos de tipo estético y alertar con respecto a la importancia de saber elegir en

dónde y cuándo es conveniente realizarse este tipo de procedimientos, esta información está disponible en el link:

[https://open.spotify.com/episode/087pCOVnXsNvb2BAOZJC4?si=D7T9xk19TjSPvBISSDdB6g&dl\\_branch=1](https://open.spotify.com/episode/087pCOVnXsNvb2BAOZJC4?si=D7T9xk19TjSPvBISSDdB6g&dl_branch=1)

Con respecto a la prevención en cirugías plásticas y estéticas, se dispone del enlace de consulta en YouTube denominado *"SDS salva vida de una mujer víctima del uso de biopolímeros."*

En la misma plataforma contamos con acciones en vigilancia y control a centros estéticos, en el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=Pia7lkA0OsA>

Acciones en Vigilancia y control a centros estéticos – SDS:

<https://www.youtube.com/watch?v=xK8Gx-kB9pw>

Llamado a la ciudadanía Procedimientos Estéticos

<https://www.youtube.com/watch?v=RfPIP7LLNKE>

Adicionalmente, al Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS, se puede acceder a través de la página [https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultas/habilitados\\_reps.aspx?pageTitl e=Registro%20Actual&pageHlp=](https://prestadores.minsalud.gov.co/habilitacion/consultas/habilitados_reps.aspx?pageTitl e=Registro%20Actual&pageHlp=); allí los usuarios podrán ingresar como invitados y encontrarán la habilitación de los prestadores y los servicios de salud que ofrecen a los usuarios

Por su parte, la Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud, realiza asistencias técnicas mediante capacitaciones y asesorías grupales, dirigidas a prestadores de servicios de Salud públicos y privados y a cualquier parte interesada en temas relacionados con calidad de los servicios de salud y seguridad. Entre estas se brinda asistencia técnica a prestadores de servicios de cirugía plástica y estética; se realizan jornadas de asistencia técnica grupal, dirigidas a los prestadores del servicio *"213 - Cirugía plástica y estética"* para el cumplimiento de las condiciones de habilitación establecidas en la Resolución 3100 de 2019 -antes citada-, enfatizando en los estándares y criterios aplicables a todos los servicios y los del servicio de cirugía, con los siguientes contenidos:

- Condiciones de capacidad técnico - administrativa y condiciones de suficiencia patrimonial y financiera.
- Estándar de talento humano.
- Estándar de dotación.
- Estándar de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.
- Estándar de procesos prioritarios y bioseguridad y seguridad del paciente.
- Estándar de historia clínica y registros.

- Estándar de interdependencia,
- Estándar de infraestructura
- Generalidades del proceso administrativo sancionatorio, por incumplimiento de condiciones de habilitación.

En las jornadas de asistencia técnica se ha contado con la participación de 61 Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS, cuatro (4) profesionales independientes y 12 colaboradores de esta Secretaría. En promedio por jornada asistieron 184 personas, con apropiación del conocimiento del 80% y satisfacción general del 98,45%.

6. *“¿Se cuenta con una información pública de fácil acceso para que la ciudadanía pueda consultar la certificación de las IPS habilitadas y los profesionales acreditados para realizar cirugías o procedimientos estéticos en la Ciudad?”*

En el marco de la transparencia y el cuidado, semestralmente se publica en la página web de esta Secretaría, la lista de prestadores de servicios de salud que están habilitados en Bogotá para realizar cirugía plástica y estética. La última actualización se realizó en enero de 2023 y se puede ubicar en el link [http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Prestadores\\_Cirugia\\_Plastica.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Prestadores_Cirugia_Plastica.pdf); ruta [www.saludcapital.gov.co/subsecretaría de servicios de salud y aseguramiento/dirección de calidad de servicios de salud](http://www.saludcapital.gov.co/subsecretaría%20de%20servicios%20de%20salud%20y%20aseguramiento/dirección%20de%20calidad%20de%20servicios%20de%20salud).

En la consulta, el usuario puede verificar la inscripción del prestador y la habilitación del servicio de cirugía plástica y estética y posteriormente en la sede de prestación de servicios de salud, evidenciar que la entidad o el prestador cuente con el distintivo de habilitación del servicio quirúrgico de cirugía plástica y estética publicado en sitio visible y de ser necesario requerir a la entidad el certificado de cumplimiento de todos los estándares del sistema único de habilitación expedido por esta Entidad.

Con periodicidad mensual la Dirección de Calidad, publica la oferta de capacitaciones dirigidas a los prestadores de servicios de salud y demás partes interesadas en temas relacionados con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en salud, disponible en el enlace [http://www.saludcapital.gov.co/Capacitaciones/Capacitaciones\\_2023.pdf](http://www.saludcapital.gov.co/Capacitaciones/Capacitaciones_2023.pdf).

7. *“¿Cuáles medidas aplica la SDS ante los casos de fallas en el servicio de las IPS al practicar cirugías y procedimientos estéticos?”*

Esta Secretaría verifica el cumplimiento de todos los estándares de calidad que le aplican a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS que prestan el servicio quirúrgico. Asimismo, comprueba que los médicos cumplan con el título de especialización de acuerdo con las normas que regulan la materia.

La Subdirección Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud de la Dirección de Calidad de Servicios de Salud, solicita los documentos que garanticen la inscripción para la prestación de servicios (formularios de inscripción) en los diferentes establecimientos en los que se evidencia prestación de servicios de salud de esta naturaleza.



De igual forma, realiza visitas de verificación por las quejas presentadas por los usuarios de los servicios de salud, en las que se detectan personas o instituciones que actúan de manera irregular.

Adicionalmente, constata los incumplimientos de los estándares y criterios definidos en la Resolución 3100 de 2019 -ya citada-, la evidencia de riesgo en la prestación de los servicios de salud y de ser procedente, se imponen las medidas de seguridad y se inician las investigaciones correspondientes.

De conformidad con lo señalado en la Ley 9 de 1979 "*Por la cual se dictan Medidas Sanitarias*", podrán aplicarse como medidas de seguridad encaminadas a proteger la salud pública, las siguientes:

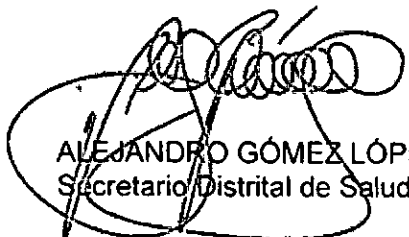
- a) Clausura temporal del establecimiento, que podrá ser total o parcial;
- b) La suspensión total o parcial de trabajos o de servicios;
- c) El decomiso de objetos y productos;
- d) La destrucción o desnaturalización de artículos o productos, si es el caso

8. "*¿Cuáles son los principales hallazgos en la verificación de servicios de estética?*"

En la respuesta a la pregunta 3, se atendió este interrogante ya que se hizo alusión a los principales hallazgos evidenciados en la verificación de servicios de estética.


En los anteriores términos se da por contestada la solicitud.

Cordialmente,





ALEJANDRO GÓMEZ LÓPEZ  
Secretario Distrital de Salud  
Anexo: Un (01) CD

Elaboró: Lorena Pacheco y Andrea Salazar/ Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Leilann Dennisse Vergara / Sandra Patricia Charry R. - Profesionales Especializados Dirección de Calidad de Servicios de Salud

Consolidó: Julia Guerrero – contratista OAJ 

Revisó: Cindy Matamoros / Dirección de Servicio a la Ciudadanía  
Rosa María Rossi Riveros – Directora de Calidad de Servicios de Salud

Aprobó: Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda - Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento   
Julián Alfonso Orjuela Benavides Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía   
Blanca Inés Rodríguez Granados – Jefe Oficina Asesora Jurídica 