

SECRETARÍA DE
SALUD

000000

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD 20 de junio de 2025

Al contestar Cite Este No. **2025-EE-60076**

Folios: Anexos:

ORIGEN: - 000000-Despacho**DESTINO:** LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO CONCEJO DE BOGOTÁ - -**TIPO DE DOCUMENTO:** Comunicaciones oficiales**ASUNTO:** Respuesta a proposición No. 768 de 2025 "SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS EN BOGOTÁ". Radicado concejo 2025EE11038, Radicado SDS 2025ER26805**Señora****LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO**

SECRETARIA GENERAL DE ORGANISMO DE CONTROL

CONCEJO DE BOGOTÁ

CLL 36 28 A 41

secretariageneral@concejobogota.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta a proposición No. 768 de 2025 "SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS EN BOGOTÁ". Radicado concejo 2025EE11038, Radicado SDS 2025ER26805

Doctora Luz Angelica:

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

1. *¿Existen antecedentes de denuncias al contrato CS-AS-128-2023 suscrito con AUDIFARMA por no ejecución del objeto contractual del mismo? ¿cuáles han sido? ¿qué acciones se han tomado al respecto?*

En el mes de marzo de 2025, la Personería Delegada para el Sector Salud, notificó a esta Secretaría el "informe de acción de prevención y control a la Función Pública" denominado "Inspección, Vigilancia y Control de la Secretaría Distrital de Salud – SDS en la entrega de medicamentos por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio - EAPB del Distrito Capital". En este contexto, se anexó un informe elaborado por la Personería de Bogotá, el cual fue atendido por la Secretaría Distrital de Salud a través del Grupo Funcional de Inspección, Vigilancia y Seguimiento de la Dirección de Aseguramiento.

Como respuesta a esta acción preventiva, se desarrollaron auditorías y seguimientos rigurosos con el propósito de garantizar la calidad, oportunidad y accesibilidad en la entrega de medicamentos por parte de las EAPB, incluyendo a Capital Salud.

Durante la vigencia 2025, se realizaron auditorías coyunturales a las 17 EAPB autorizadas para operar en el Distrito, con énfasis en el componente de suministro de medicamentos. Estas acciones contaron con el acompañamiento de otros entes de control, permitiendo establecer planes de mejora específicos para cada entidad evaluada.

La Secretaría Distrital de Salud, a través de la Subdirección de Garantía del Aseguramiento, ejerce funciones de Inspección, Vigilancia y Seguimiento (IVS) a las EAPB, de conformidad



con lo dispuesto en la Ley 715 de 2001, la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011 y el Decreto 780 de 2016.

En el marco de dichas competencias, el Grupo de IVS realizó verificación al componente de Prestación de Servicios, específicamente al subcomponente de Contratación de la Red Prestadora de Capital Salud EPS, correspondiente al período de auditoría: segundo semestre de 2023 y primer semestre de 2024.

Dentro del proceso se revisó el contrato No. 128 de 2023 celebrado entre Capital Salud y el operador farmacéutico Audifarma, con vigencia del 16 de junio de 2024 al 30 de junio de 2025. La auditoría se llevó a cabo entre el 7 y el 11 de octubre de 2024, y se incluyó la validación del seguimiento a la supervisión del contrato, cuyo objeto es la dispensación de medicamentos, alimentos enterales y/o parenterales, suplementos nutricionales, cosméticos, insumos médicos y/o dispositivos médicos, tanto en el ámbito ambulatorio como domiciliario, incluidos en el Plan de Beneficios en Salud (PBS) y aquellos no financiados por la UPC.

Se revisó el Otrosí No. 10, que prorroga y adiciona el contrato a partir del 1 de octubre de 2024 hasta el 31 de enero de 2025, así como el informe mensual de supervisión correspondiente a julio de 2024. En este informe, se evidenciaron incumplimientos a los indicadores establecidos en el Anexo No. 7, particularmente en los siguientes aspectos:

- Incumplimiento en la entrega de medicamentos pendientes en menos de 48 horas.
- Trámite y resolución de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Adicionalmente, se realizaron visitas coyunturales los días 10 de septiembre de 2024 y 12 de febrero de 2025, en el marco de requerimientos realizados por la Personería de Bogotá, centradas en el proceso de dispensación de medicamentos. En estas visitas, se identificaron avances por parte de la EPS Capital Salud EPSS, en la implementación de estrategias orientadas a mitigar los tiempos de entrega de medicamentos pendientes conforme a la normativa vigente, así como mejoras en la calidad del servicio de dispensación, buscando incrementar la satisfacción del usuario y la percepción positiva del servicio recibido.

2. Sírvase informar si existe una herramienta de fácil acceso que le permita a los usuarios de Capital Salud informar de manera rápida y detallada su satisfacción del servicio. ¿Cuántas PQRS se han recibido durante la ejecución del contrato CSAS-128-2023?

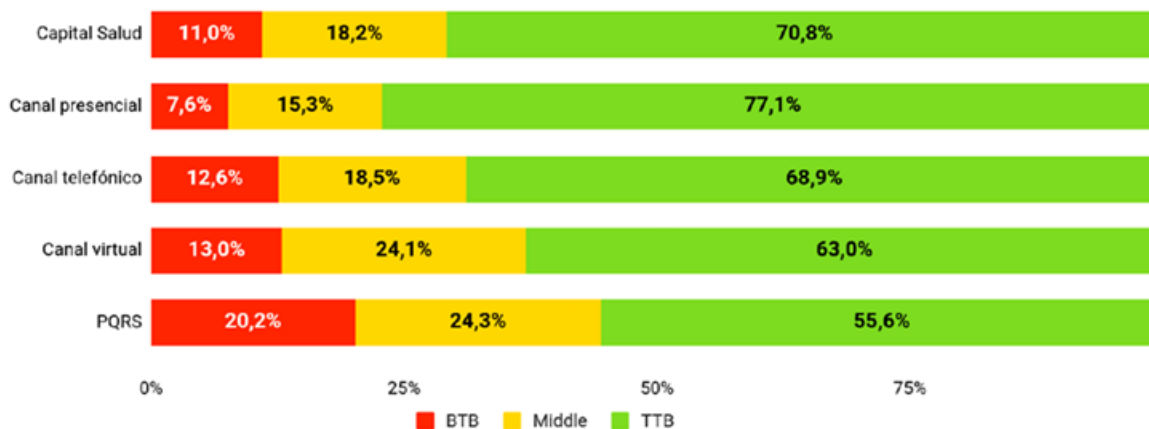
Si bien desde la Secretaría Distrital de Salud no se cuenta con una herramienta que mida la satisfacción del servicio de la EPS Capital Salud, al tratarse de una entidad con autonomía administrativa y financiera, desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía en el marco de sus competencias se aplica una encuesta bianual de medición de percepción de los usuarios del Sistema de Salud. Para el año 2023, se firmó el contrato N C01.PCCNT.5379779 realizado entre el Fondo Financiero Distrital de Salud y Consultores en Información Infométrika S.A.S el cual tuvo por objeto “Medir la percepción de satisfacción, confianza y calidad de la experiencia por parte de los y las usuarias del Sistema de Salud en el Distrito Capital, a través de la aplicación de encuestas de percepción, las cuales se aplicarán en las entidades que conforman el Sistema Distrital de

Salud, en el marco del proyecto de inversión N° 7750 construcción de Confianza, participación, datos abiertos para el buen vivir Bogotá”

En ese orden, la Secretaría Distrital de Salud se permite señalar que, con relación a la última medición de satisfacción del año 2023, en la EPS Capital Salud se registró un porcentaje de satisfacción general del 70.8% por parte de los usuarios, presentando un mayor nivel de satisfacción en el canal presencial (77,1%) que los canales virtuales y telefónicos. Los usuarios insatisfechos manifestaron que las principales fallas están relacionadas con la autorización y entrega de medicamentos, ya que se autoriza una cantidad y se entrega menos o incluso se les informa que no hay disponibilidad.

Frente al canal telefónico se evidenció como mayor dificultad la falta de respuesta telefónica en la solicitud de citas, lo cual impactó en su bajo nivel de satisfacción (68.9%). Por su parte, el canal PQRS se ve impactado negativamente debido a la mala experiencia de los usuarios al interponer una PQRS en el sistema de gestión de peticiones con una calificación del (55.6%).

Gráfica 1. Percepción de satisfacción Capital Salud y canales de atención



Fuente: Infométrika SAS, Informe final técnico, administrativo y financiero, Contrato No. 5379779 FONDO DISTRITAL DE SALUD - SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Con relación a la pregunta de PQRS la Dirección de Servicio a la Ciudadanía tiene entre sus funciones la de coordinar el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”; así mismo la de gestionar los canales de interacción con la ciudadanía de manera efectiva, con el fin de facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud.

En este sentido y según lo reportado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de orden distrital, el cual es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor a la Secretaría Distrital de Salud - Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ingresó un total de 954 peticiones/reclamaciones por no entrega de medicamentos por parte de los usuarios Capital Salud EPS a cargo de Audifarma para el periodo comprendido entre el 2023 y 2025 (corte abril). El año en el que ingresó más peticiones a través de la Secretaría Distrital de Salud fue el 2024 con 451 seguido del año 2025 con 363 peticiones. Es de aclarar que la búsqueda de la información no es posible realizarla por el contrato

mencionado. Sin embargo, se realizó la búsqueda con aquellas peticiones que involucraban a la droguería Audifarma.

Desde la Secretaría Distrital de Salud – Dirección Servicio a la Ciudadanía, se da traslado de las peticiones a la EPS CAPITAL SALUD, por ser la entidad competente para validar lo requerido en su solicitud y gestionar lo pertinente para garantizar la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 21* de la Ley 1755 de 2015.

TABLA 1. PETICIONES POR DIFICULTADES O FALLAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS – AUDIFARMA 2023 – 2025 (enero-mayo).

AÑO	PETICIONES
2023	140
2024	451
2025	363
TOTAL	954

Fuente: Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha - Fecha de consulta 09/06/2025 (Corte 30/04/2025).

3. *Remitir actas de comités de supervisión al contrato CS-AS-128-2023, en donde se evidencie la atención y toma de acciones frente a la insatisfacción ciudadana por la no entrega de medicamentos.*

En atención a lo solicitado se debe precisar que, conforme a lo establecido por el artículo 1o del Acuerdo Distrital 357 de 2009¹, Capital Salud es una entidad vinculada a la Secretaría Distrital de Salud que cuenta con *autonomía administrativa y financiera, como componente del Sector Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud*, razón por la cual esta Secretaría no ostenta competencia legal para dar respuesta a lo solicitado y en tal sentido *Capital Salud EPS-S S.A.S.* es la llamada a contestar lo que es materia de sus competencias, incluyendo lo relacionado con la fase pre contractual, contractual y post contractual de los procesos a su cargo.

En consecuencia, corresponde a la EPS CAPITAL SALUD la remisión de las actas de los comités de supervisión y del informe detallado de las acciones adelantadas en el marco de la ejecución del contrato, como parte de las obligaciones de seguimiento y evaluación de la gestión contractual.

4. *En el marco de la ejecución del contrato CS-AS-128-2023 y con respecto al desabastecimiento de medicamentos, ¿cuáles han sido las acciones de seguimiento a la no entrega de los mismos a los usuarios con tratamientos de alto costo?*

En el marco de las competencias asignadas a la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, y particularmente desde la Dirección de Aseguramiento a través del Grupo Funcional de Inspección, Vigilancia y Seguimiento – IVS, se han desarrollado ejercicios de auditoría y seguimiento orientados a verificar la calidad, oportunidad y accesibilidad en la entrega de

¹ <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34384>

medicamentos por parte de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, entre ellas, Capital Salud EPS-S S.A.S.

Durante el segundo semestre del año 2024, se adelantaron auditorías integrales a las 17 EAPB operadoras en el Distrito Capital, incluyendo regímenes contributivo, subsidiado y de excepción, entre ellas Capital Salud, con énfasis en la verificación de los siguientes aspectos críticos:

- Oportunidad en la entrega de medicamentos prescritos, conforme a los lineamientos normativos que exigen su entrega completa, inmediata, y de manera excepcional en un plazo no superior a 48 horas.
- Accesibilidad y continuidad en la atención farmacéutica, en condiciones que permitan a los usuarios el ejercicio efectivo de su derecho a la salud.

Hallazgos relevantes:

1. Se identificó un alto nivel de criticidad en el cumplimiento del indicador de oportunidad en la entrega de medicamentos, particularmente en servicios prestados bajo contrato con operadores farmacéuticos.
2. En coordinación con la Personería Distrital delegada para el Sector Salud, se realizaron visitas coyunturales a puntos de dispensación en diferentes localidades, evidenciando:
 - Filas prolongadas y tiempos de espera excesivos.
 - Entregas parciales o diferidas de medicamentos.
 - Inconsistencias en la disponibilidad de inventario y trazabilidad de la entrega.
3. Se observaron deficiencias en los mecanismos de supervisión y control implementados por algunas EAPB, incluidas debilidades en los reportes de seguimiento, respuesta a PQRS y activación de planes de contingencia.

Ante estas situaciones, la Secretaría Distrital de Salud estableció acciones de seguimiento para verificar la implementación de planes de mejora por parte de Capital Salud EPS-S S.A.S., durante el primer semestre del año 2025, en cumplimiento de los compromisos derivados del proceso de auditoría.

Paralelamente, en el desarrollo de la Auditoría Institucional anual, en aplicación de la Guía GAUDI definida por la Superintendencia Nacional de Salud, se evaluó el cumplimiento del Criterio 12, referente a la entrega oportuna y completa de medicamentos. Los hallazgos en este aspecto contribuyen a las valoraciones globales de desempeño de la EPS.

Las dificultades recurrentes en la accesibilidad y oportunidad de la entrega de medicamentos afectan directamente la continuidad de tratamientos médicos, especialmente en poblaciones con enfermedades crónicas, condiciones oncológicas, pacientes en cuidados paliativos, salud mental y grupos vulnerables. Esto se traduce en riesgos de descompensación clínica, aumento de complicaciones y reingresos a servicios de urgencias y hospitalización, afectando tanto al usuario como al sistema de salud pública.

En este sentido, la Secretaría Distrital de Salud reafirma la necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión y control por parte de las EAPB, así como su responsabilidad

en garantizar el acceso oportuno, seguro y de calidad a los medicamentos, como componente esencial del derecho a la salud en Bogotá

En los anteriores términos se da por contestada la solicitud.

Cordialmente,



GERSON ORLANDO BERMONT GALAVIS
Secretario Distrital de Salud.

Elaboró: Ricardo Durán Arango- Subdirección de Administración del Aseguramiento
Consolidó: Gustavo Fierro – OAJ Contratista / María Cabrera – Oficina de Asuntos Jurídicos
German A. Sterling (AgilSalud) – Contratista OAJ
Revisó: Yiyola Peña Ríos- Directora de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud
Katty Margarita Baquero Baquero- Subdirectora de Administración del Aseguramiento
Ana María Cobos – Asesora de Despacho
Aprobó: Yiyola Yamile Peña – Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento (E)
Martha Patricia Añez – Asesora de Despacho