

CS-2025-2-082783

Bogotá D.C., 16 de septiembre de 2025

Doctor (a)  
**LIZ YADIRA MONROY DELGADO**  
**Subsecretaria de Despacho**  
**Concejo de Bogotá**  
comision\_tercera@concejobogota.gov.co  
Calle 36 No. 28 A - 41  
Bogotá D.C.,

**CONCEJO DE BOGOTÁ 17-09-2025 11:54:05**

2025ER25980 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN:** CAPITAL SALUD EPS/DIANA YNETH RODRIGUEZ NIÑO**DESTINO:** COMISION 3ª PERM. DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO/MO**ASUNTO:** RTA PROP 1111 - 2025**OBS:** RECIBIDA POR CORREO EL 16-09-2025

**ASUNTO:** Respuesta Proposición No. 1111 de 2025  
**RADICADO:** 2025EE16735 del 08 de septiembre de 2025

Reciba un cordial saludo respetada Dra., Monroy,

En atención a la Proposición No. 1111 de 2025, aprobada en sesión de la Comisión Tercera Permanente de Hacienda y Crédito Público el 03 de septiembre de 2025, presentada por los honorables concejales **Darío Fernando Cepeda Peña** y **Armando Gutiérrez González**, y de conformidad con la solicitud de prórroga presentada el 11 de septiembre de 2025 y concedida por su despacho, mediante la cual se amplió el plazo hasta el 16 de septiembre de 2025, Capital Salud EPS-S S.A.S. se permite dar respuesta en los siguientes términos:

- 1. "¿Cuáles han sido los contratistas en los últimos 5 años que se han encargado de la dispensación de los medicamentos, alimentos enterales y/o parentales, suplementos nutricionales, cosméticos, insumos médicos y/o dispositivos médicos en el ámbito ambulatorio y domiciliario, incluidos en el plan de beneficios de salud y no financiados por la UPC que se requieren para todos los afiliados tanto del régimen subsidiado como contributivo?"**

**Respuesta:** En atención a lo solicitado, se remite el archivo en formato Excel denominado **"PUNTO 1"**, el cual contiene de manera detallada la información requerida.

- 2. "Actualmente qué contratista tiene a su cargo la dispensación de los medicamentos, alimentos enterales y/o parentales, suplementos nutricionales, cosméticos, insumos médicos y/o dispositivos médicos en el ámbito ambulatorio y domiciliario, incluidos en el plan de beneficios de salud y no financiados por la UPC que se requieren para todos los afiliados tanto del régimen subsidiado como contributivo, cuál fue el año en el que inició el actual contrato, cuántas prórrogas ha tenido, cuántas adiciones se le han hecho al contrato?"**

**Respuesta:** En atención a lo solicitado, se remite el archivo en formato Excel denominado **"PUNTO 2"**, el cual contiene la información requerida, especificando el año de inicio del contrato, así como las prórrogas y adiciones realizadas.

- 3. "¿Cuáles son las principales obligaciones que tiene el actual contratista de dispensación de medicamentos?"**

**Respuesta:** Las obligaciones de los contratistas encargados de la dispensación de medicamentos se encuentran establecidas en cada contrato y sus documentos anexos, en particular en el Anexo Técnico, que define el alcance de los servicios a prestar.

Es importante precisar que las obligaciones pueden variar dependiendo de factores como:

- El tipo de medicamentos y/o insumos objeto de dispensación.
- La población beneficiaria del servicio.
- La cobertura territorial y los puntos de atención definidos para la operación.

No obstante, lo anterior, debe señalarse que, por regla general, los contratos de dispensación de medicamentos celebrados bajo la misma modalidad de contratación y condiciones similares, tienden a incluir obligaciones comunes en cabeza de los contratistas, tales como:

- Garantizar la entrega oportuna y continua de los medicamentos prescritos.
- Cumplir con las condiciones de calidad y conservación de los medicamentos.
- Mantener un sistema de información actualizado sobre el suministro y dispensación.
- Implementar mecanismos de atención al usuario para reclamaciones y novedades.
- Reportar periódicamente a la entidad contratante los indicadores de gestión definidos.
- Garantizar el cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente y las disposiciones de la autoridad competente.

A manera de ilustración, en el contrato suscrito con Audifarma S.A., se encuentran expresamente pactadas las siguientes obligaciones específicas:

#### "4.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

*4.3.1 Dar cumplimiento al objeto del contrato a los afiliados a Capital Salud EPS-S, correspondientes al régimen subsidiado y contributivo, garantizando el cumplimiento de su prestación en los términos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en salud.*

*4.3.2 Garantizar la prestación oportuna de los servicios de salud contratados que se encuentran descritos en los anexos (Tablas de negociación) que hacen parte integral del acuerdo de voluntades.*

*4.3.3 Garantizar capacidad instalada, para la dispensación de los medicamentos, insumos y suministros asegurando calidad, continuidad, oportunidad en la prestación.*

*4.3.4 Realizar entrega de los procedimientos para la dispensación de medicamentos cumpliendo con lo establecido en el modelo de atención de CAPITAL SALUD EPS-S.*

*4.3.5 Proporcionar oportunamente a CAPITAL SALUD EPS-S la información relacionada con la prestación del servicio a los afiliados, según normatividad, Circular 013 de 2022, Resolución 1604 de 2013, Resolución 1478 de 2006, Resolución 1164 de 2002, Decreto 2676 de 2000, Resolución 1403 de 2007, Decreto 780 de 2016, Resolución 2808 de 2022, Resolución 4816 de 2008 y Decreto 2200 de 2005 y las demás que aclaren, modifiquen o sustituyan, para fines exclusivos de auditoría médica y/o requerimientos de Organismos judiciales o de inspección, vigilancia y control.*

*4.3.6 Cumplir con lo establecido en la Circular 0000009 del 21 de abril de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, mediante la cual se imparte instrucciones relativas al*

*Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo – SARLAFT.*

*4.3.7 Cumplir con el cronograma de supervisiones establecido por CAPITAL SALUD EPS-S, asistir a las reuniones previamente citadas y garantizar la entrega de soportes documentales, informes o requerimientos realizados por el supervisor del contrato*

*4.3.8 Proporcionar oportunamente a CAPITAL SALUD EPS-S la información que requieran los entes de control, el supervisor del contrato, o las áreas internas de la EPS-S, en la periodicidad y términos que le sean solicitados.*

*4.3.9 Cumplir con los compromisos derivados de los planes de mejoramiento suscritos en las visitas de auditoria médica, auditoria de calidad y/o los demás planes derivados de los informes de supervisión de contratos en los términos, condiciones y plazos establecidos por CAPITAL SALUD EPS-S para garantizar la calidad de los servicios contratados.*

*4.3.10 Presentar oportunamente las garantías en los términos y condiciones solicitadas en el contrato y extender las mismas cuando se requiera por adición o prórroga de este, según los términos y plazos establecidos por CAPITAL SALUD EPS-S.*

*4.3.11 Diligenciar adecuadamente y con calidad en la información el Registro individual de prestación de servicios de Salud (RIPS) en cumplimiento de la resolución 3374 de 2000 del Ministerio de Salud modificada por la Resolución 951 de 2002 y la Resolución 1531 de 2014, Resolución 441 de 2022 y demás normas que la adicionen, aclaren modifiquen o sustituyan. En virtud de esta obligación se efectuarán auditorias periódicas que garanticen la calidad en los contenidos sobre la información enviada y corregirá las inconsistencias notificadas por CAPITAL SALUD EPS-S.*

*4.3.12 Enviar mensualmente a CAPITAL SALUD EPS-S el registro individual de la prestación de servicio RIPS en cumplimiento a los parámetros de la Resolución 3374 del 2000 y demás normas que la adicionen, aclaren modifiquen o sustituyan.*

*4.3.13 Entregar de manera mensual, los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a CAPITAL SALUD EPS-S la información para realizar los reportes respecto del Sistema de Información para la calidad.*

*4.3.14 Cumplir los reportes establecidos en el artículo 6° de la resolución 0256 de 2016 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y Decreto Único reglamentario 780 de 2016, así como los informes de calidad establecidos en la Resolución 1552 y 1604 de 2013.*

*4.3.15 Dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa número 000067 de 2010 expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud.*

*4.3.16 Pagar oportunamente los honorarios, salarios y prestaciones sociales del personal relacionado con la ejecución del contrato. Entre el personal del CONTRATISTA y CAPITAL SALUD EPS-S SAS no existe ni existirá vinculación laboral ni contractual alguna.*

*4.3.17 Radicar a CAPITAL SALUD EPS-S SAS mensualmente los soportes de los pagos realizados por concepto de parafiscales, anexo a los soportes de facturación.*

*4.3.18 Reportar semanalmente y/o de manera inmediata los eventos de Salud pública al SIVIGILA según lineamientos del Instituto Nacional de Salud (INS), si hubiere lugar a ello.*

4.3.19 EL CONTRATISTA deberá dar cumplimiento y aceptará con la suscripción del contrato respectivo, las obligaciones que se generen de los contratos/convenios interadministrativos o de cooperación (o acuerdos marco) que CAPITAL SALUD EPS-S SAS haya suscrito y suscriba con la Secretaría Distrital de Salud y/o las Subredes Integradas de Servicios de Salud del Distrito y que sean aplicables al objeto y obligaciones contractuales.

4.3.20 Demostrar las características y funcionalidades del sistema de información o plataforma tecnológica en la que se evidencie el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos.

4.3.22 Todos los medicamentos dispensados y/o distribuidos a la población de CAPITAL SALUD EPS-S deben contar con registro sanitario vigente expedido por INVIMA.

4.3.23 En productos Vitales NO Disponibles, debe contar con la autorización de importación expedida por el INVIMA o su equivalente.

4.3.24 Entregar y/o suministrar en forma continua a los afiliados de CAPITAL SALUD EPS-S SAS aquellos medicamentos ambulatorios, dispositivos e insumos de tecnologías financiadas y NO Financiadas con recursos de la UPC que sean requeridos para el cumplimiento del objeto contractual.

4.3.25 La entrega será inmediata, al momento de la solicitud por parte del afiliado, previa presentación de la fórmula médica y autorización, en cada uno de los puntos de atención del CONTRATISTA.

4.3.26 El CONTRATISTA reportará a CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S. los días martes y jueves de cada semana los medicamentos desabastecidos, contados a partir de la expedición de la autorización del medicamento, dispositivo médico y/o insumo para notificar a CAPITAL SALUD EPS-S SAS el desabastecimiento o dificultad logística de los mismos. Si no es posible realizar la entrega inmediata, el CONTRATISTA realizará la entrega en el domicilio del afiliado y/o usuario en un término no superior a cuarenta y ocho (48) horas, contadas a partir del momento de la solicitud de conformidad con lo establecido en la Resolución 1604 de 2013.

4.3.27 Para el caso de usuarios con sanciones se establece el plazo dado por el juzgado para que el CONTRATISTA cumpla con la orden emitida.

4.3.28 En caso de no dar cumplimiento de las condiciones anteriormente mencionadas por causas de fuerza mayor, EL CONTRATISTA deberá notificar al supervisor del contrato anexando los soportes correspondientes a la causa de no cumplimiento.

4.3.29 Contar con el procedimiento de "administración" de medicamentos de la ruta MAE (Medicamentos de Administración Especial) para población específica, que cuente con cadena de frío y/o a temperatura ambiente según se requiera.

4.3.30 Contar con el procedimiento de "devolución" de medicamentos, incluido el de la ruta MAE (Medicamentos de Administración Especial) que cuente con cadena de frío y/o a temperatura ambiente.

4.3.31 Abstenerse de entregar medicamentos con base en fórmulas no diligenciadas completamente que presenten enmendaduras, borrones o tachones.

4.3.32 Abstenerse de cambiar medicamentos prescritos en las respectivas fórmulas medicas por otro medicamento similar o elementos de otra índole por su propia decisión o insinuación del usuario.

4.3.33 El CONTRATISTA se compromete a cumplir las obligaciones de acuerdo con lo establecido en el objeto y demás obligaciones propias del contrato, de conformidad con las reglamentaciones establecidas por el gobierno Nacional sobre el servicio farmacéutico y las inherentes a su objeto social, así como las normas que adicionen, modifiquen, aclaren o sustituyan.

4.3.34 Presentar copia de la Resolución de inscripción ante el Fondo Nacional De Estupefacientes para el manejo general de medicamentos de control especial. Según Resolución 1478 de 2006.

4.3.35 EL CONTRATISTA debe garantizar la cobertura de los afiliados de la EPS, con la red de distribución.

4.3.36 EL CONTRATISTA deberá garantizar el stock de medicamentos necesario de reserva para la entrega a pacientes crónicos y aquellos de patologías de formulación ininterrumpida programados para entregas futuras, en los diferentes puntos de dispensación y/o domicilio. Para lo cual CAPITAL SALUD EPS –S S.A.S., incluirá en la caracterización de la población, cuales requieren la atención frecuente.

4.3.37 EL CONTRATISTA debe garantizar la calidad del medicamento, dispositivo y/o insumo dispensado, para obtener el efecto terapéutico esperado y se minimice o elimine el riesgo de efectos nocivos en el paciente, derivados de un manejo inadecuado de los medicamentos, dispositivos y de insumos durante la cadena de abastecimiento de dispositivo y/o insumo incluyendo su almacenamiento (cadena de frío o medio ambiente embalaje, transporte, recepción y hasta la dispensación al usuario final).

4.3.38 EL CONTRATISTA debe garantizar que los medicamentos, dispositivos médicos e insumos dispensados correspondan en todas sus características a lo ordenado por el profesional de salud tratante. En ningún caso el CONTRATISTA podrá dispensar medicamentos, dispositivos médicos e insumos sin contar con la correspondiente fórmula médica y/o autorización correspondiente, según los parámetros establecidos en el Decreto 780 de 2016.

4.3.39 EL CONTRATISTA debe dar cumplimiento a lo estipulado en la Resolución 1124 de 2016, para los medicamentos anticonvulsivantes, anticoagulantes orales y otros de estrecho margen terapéutico definidos por el INVIMA, para los cuales no podrá cambiarse el medicamento ni el fabricante una vez iniciado el tratamiento.

4.3.40 La cantidad dispensada de los medicamentos debe corresponder con lo formulado y en ningún caso podrá dispensar una cantidad inferior a la prescrita.

4.3.41 Para los casos en los que la presentación del medicamento no permita realizar la entrega de la cantidad exacta formulada, el CONTRATISTA deberá ajustar la entrega e informar a CAPITAL SALUD EPS-S sobre esta situación. Se ajustarán las cantidades de las moléculas por encima, teniendo en consideración la presentación comercial según el laboratorio farmacéutico; toda vez que la norma no permite el fraccionamiento en los servicios ambulatorios y se requiere garantizar al usuario el ajuste de las cantidades exactas.

4.3.42 En todo caso es de obligatorio cumplimiento contar con Tecnólogo en Regencia de Farmacia como director técnico de cada uno de los servicios farmacéuticos. El personal contratado debe contar con la formación, idoneidad y experiencia necesarias para el desarrollo de las actividades objeto del contrato acorde con lo establecido en el Decreto 2200 de 2005 y el modelo de gestión del servicio farmacéutico Resolución 1403 de 2007.

4.3.43 EL CONTRATISTA deberá implementar un sistema de identificación de los usuarios y/o sus representantes, dicho sistema deberá soportar la entrega efectiva de los medicamentos a la población de CAPITAL SALUD EPS-S, razón por la cual debe proveer un alto grado de seguridad en el proceso de identificación de los afiliados para la entrega de medicamentos, dispositivos e insumos.

4.3.44 EL CONTRATISTA deberá integrar este sistema de identificación con el proceso de dispensación, de manera tal que los soportes de entrega de medicamentos, dispositivos e insumos generados constituyan una prueba irrefutable de la entrega de medicamentos a los afiliados de CAPITAL SALUD EPS-S.

4.3.45 Responder ante CAPITAL SALUD EPS-S y ante terceros, por aquellas situaciones que se deriven de la mala calidad, falla, errores de dispensación o faltante de los medicamentos, dispositivos médicos e insumos objeto del presente contrato.

4.3.46 Notificar a CAPITAL SALUD EPS-S, sobre la falta y/o inconvenientes con la entrega de los medicamentos, dispositivos y/o insumos objeto del presente contrato.

4.3.47 Coordinar con CAPITAL SALUD EPS-S y los usuarios lo relacionado con la devolución de los medicamentos, dispositivos médicos y/o insumos. Así mismo, informar a los usuarios respecto del proceso de recolección de los medicamentos a través de los puntos azules dispuestos, para los medicamentos vencidos o parcialmente consumidos a efecto de que se surta el proceso de disposición ambiental adecuada. En cuanto a los medicamentos próximos a vencer entregados a las IPS especializadas, se sujetará al protocolo del CONTRATISTA para proceder con la reposición de los mismos.

4.3.48 Informar pronta y oportunamente a CAPITAL SALUD EPS-S de cualquier hecho o circunstancia anormal que observe, con el fin de evitar daños y en general cualquier perjuicio.

4.3.49 En caso de que se evidencie faltante y/o dificultad logística de uno de los medicamentos formulados y previamente autorizados, el CONTRATISTA no puede negar la entrega de los demás medicamentos que se encuentran dentro de la fórmula médica. Por lo cual se debe generar recibo de pendiente y/o tirilla de pendiente.

4.3.50 En caso de que definitivamente no sea posible la entrega de medicamentos, dispositivos e insumos notificados como pendientes, el CONTRATISTA debe informar a CAPITAL SALUD EPS-S y generar el respectivo descuento en el proceso de facturación si aplica y/o si no existe soporte de la entrega efectiva del medicamento.

4.3.51 Para los casos de vitales no disponibles y fórmulas magistrales, en las tablas de negociación se establecerá valor, que será únicamente de referencia. Cada evento, requerirá una autorización previa con su correspondiente valoración.

4.3.53 Las demás derivadas del presente contrato y establecidas en la normatividad.

**PARÁGRAFO PRIMERO.-** En ningún caso el Contratista podrá suspender la prestación de servicios a los afiliados de CAPITAL SALUD EPS-S SAS por cuanto se estaría vulnerando el derecho fundamental a la salud, así mismo los menores de edad y los adultos mayores gozan de doble protección Constitucional, por cuanto los servicios de salud deben ser brindados de manera integral, prioritaria, expedita y en cumplimiento al Artículo 13° y 44° Constitucional y Ley 1751 del 16 de febrero de 2015, Circular 013 de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. Adicional a las normas enunciadas, aplicaran las que modifiquen o sustituyan y las que conformen el bloque de constitucionalidad, salvo casos de fuerza mayor o

caso fortuito, en dicho caso será necesario notificar a CAPITAL SALUD EPS-S SAS de manera inmediata.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El contratista garantiza la adecuada prestación de los servicios de salud bajo estándares de oportunidad y calidad a los afiliados autorizados por CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para su desarrollo. Lo anterior con el fin que CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S pueda garantizar la accesibilidad de los usuarios en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, Ley 972 de 2005, Ley 1098 de 2006 Decreto 1543 de 1997, Resolución 3442 de 2006 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan."

De esta manera, se precisa que, aunque cada contrato puede contener particularidades de acuerdo con el objeto, población y territorio a atender, existe un núcleo común de obligaciones que resultan inherentes al servicio de dispensación de medicamentos, aplicable a todos los contratistas que prestan este servicio bajo las condiciones y modalidades contractuales establecidas por la entidad.

- 4. "¿En los últimos 5 años, cómo ha sido la recepción de PQRS con relación a la dispensación de medicamentos, alimentos enterales y/o parentales, suplementos nutricionales, cosméticos, insumos médicos y/o dispositivos médicos en el ámbito ambulatorio y domiciliario, incluidos en el plan de beneficios de salud y no financiados por la UPC? Relacionar en cuadro excel el número de PQRS, tipo de solicitud, contratista en quién recae, cantidad de PQRS recibidos."**

**Respuesta:** En atención a lo solicitado, se remite el archivo en formato Excel denominado "PUNTO 4", el cual contiene de manera detallada la información requerida.

- 5. "¿Cuáles han sido las razones por las cuales los afiliados interponen PQRS en los últimos años y qué contratistas tienen mayor número de PQRS recibidos?"**

**Respuesta:** En atención a lo solicitado, se remite archivo en formato Excel denominado "PUNTO 5", el cual contiene la información relacionada con las razones por las que los afiliados han interpuesto PQRS en los últimos 5 años, así como el detalle de los contratistas que registran el mayor número de solicitudes recibidas.

- 6. "¿Cuántas acciones de tutela reciben mensualmente por la no entrega de los medicamentos oportunamente, además informar quién es o son los contratistas en quienes han recaído las acciones tutela presentadas? Relacionar en cuadro excel el número de Acciones de Tutelas recibidas, el tipo de solicitud, contratista en quién recae la no entrega, cantidad de Acciones de Tutela recibidos mes a mes."**

**Respuesta:** En atención a lo solicitado, se remite archivo en formato Excel denominado "PUNTO 6", que contiene la relación del número de acciones de tutela notificadas mes a mes durante el período comprendido entre el 1.º de enero y el 31 de agosto de 2025, cuya pretensión principal corresponde al suministro de medicamentos. En dicho archivo se especifica el contratista sobre el cual recae la responsabilidad de la entrega.

- 7. "¿Qué medidas ha adoptado Capital Salud para hacer seguimiento a las quejas por dispensación de medicamentos?"**

**Respuesta:** En Capital Salud EPS-S reconocemos la importancia de garantizar a nuestros afiliados un acceso oportuno y seguro a sus medicamentos. Por eso, hemos fortalecido sus canales de atención y seguimiento a las PQRD relacionadas con medicamentos, implementando monitoreo permanente de los reportes ciudadanos, activación temprana ante proveedores y comités de seguimiento para definir acciones correctivas. Así mismo, se han establecido

espacios de comunicación directa con fundaciones y gestores farmacéuticos, lo que permite un manejo ágil de novedades y una atención más cercana al usuario.

**8 . "En el marco de la entrega de los medicamentos tanto a los afiliados del régimen subsidiado como contributivo, ¿cuáles son los tiempos estipulados en el contrato para la entrega normal de entrega de medicamentos, alimentos, insumos y dispositivos médicos?"**

**Respuesta:** Se informa que de acuerdo al marco contractual vigente, CAPITAL SALUD EPSS.A.S. ha establecido que la entrega de medicamentos, dispositivos médicos e insumos debe realizarse de manera inmediata, al momento de la solicitud por parte del afiliado, previa presentación de la fórmula médica y la respectiva autorización, en cada uno de los puntos de atención del contratista.

De acuerdo con las cláusulas contractuales:

- "4.3.25: La entrega será inmediata, al momento de la solicitud por parte del afiliado, previa presentación de la fórmula médica y autorización."
- "4.3.26: El contratista deberá reportar a CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S., los días martes y jueves de cada semana, los medicamentos en situación de desabastecimiento, contados a partir de la expedición de la autorización del medicamento, dispositivo médico y/o insumo. En caso de no ser posible la entrega inmediata, el contratista deberá realizar la entrega en el domicilio del afiliado y/o usuario en un plazo no superior a cuarenta y ocho (48) horas, contadas desde el momento de la solicitud, conforme a lo dispuesto en la Resolución 1604 de 2013."

Lo anterior se encuentra enmarcado en lo dispuesto en el artículo 131 del Decreto 019 de 2012, reglamentado por la Resolución 1604 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, que establece la obligación de garantizar la entrega inmediata de los medicamentos cuando el afiliado los reclame.

En aquellos casos excepcionales en que no sea posible realizar la entrega total, el contratista está obligado a garantizar la entrega de los medicamentos, insumos o dispositivos faltantes en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde la reclamación del usuario. De presentarse esta situación, y siempre que el afiliado lo autorice de manera expresa, la entrega podrá realizarse en su lugar de residencia o de trabajo, con el propósito de asegurar la oportunidad y accesibilidad en la prestación del servicio.

**9. ¿Cuáles son actualmente los tiempos de entrega de medicamentos, alimentos, insumos y dispositivos médicos?**

**Respuesta:** El Decreto 019 de 2012 y la Resolución 1604 de 2013 regulan aspectos relacionados con los indicadores de entrega de medicamentos, con el fin de evaluar la eficiencia y efectividad en la prestación de este servicio a los afiliados.

De conformidad con lo establecido en el artículo 131 del Decreto 019 de 2012, las Entidades Promotoras de Salud están obligadas a suministrar y distribuir de manera completa e inmediata los medicamentos cubiertos por el Plan Obligatorio de Salud. La misma norma prevé que, en el evento excepcional en que la EPS no pueda realizar la entrega total en el momento de la reclamación, deberá disponer de un mecanismo que garantice la entrega de los faltantes en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, ya sea en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, siempre que este lo autorice expresamente.

En este sentido, el área de Calidad de Capital Salud EPS-S efectúa un monitoreo mensual con base en los reportes remitidos por los operadores de medicamentos contratados. Para el corte de julio de 2025, el indicador de oportunidad de entrega se ubicó en 1,39 días, razón por la cual, a la fecha, no se registran incumplimientos frente a lo dispuesto en la normativa vigente.

Cabe precisar que esta misma información es reportada por el prestador en la plataforma SISPRO, con el fin de garantizar el seguimiento por parte de los entes de control.

INDICADOR	ESTANDAR	TERRITORIO	CONSOLIDADO MENSUAL						
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
A-14 Promedio de tiempo de espera para la entrega de medicamentos incluidos en el POS. / sumatoria de tiempo de entrega entre la solicitud de entrega de medicamentos POS prescritos en la formula / total de formulas solicitada durante el periodo.	≤ 2 DIAS	BOGOTÁ	1,25	1,35	1,47	1,28	1,36	3,00	1,35

Fuente: Tablero Gerencial de Indicadores - Coord. Calidad

#### 10 . "¿Actualmente hay demoras recurrentes en la entrega de medicamentos, alimentos, insumos y dispositivos médicos?"

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S informa que en algunos casos se han presentado demoras puntuales asociadas a limitaciones logísticas y de disponibilidad; sin embargo, estas no constituyen una situación recurrente. Capital Salud EPS-S ha implementado medidas correctivas y preventivas, tales como el direccionamiento dinámico entre gestores farmacéuticos, la validación anticipada de inventarios y la compra directa a laboratorios, lo que ha permitido reducir los tiempos de espera y garantizar una mayor oportunidad en la entrega de medicamentos, alimentos, insumos y dispositivos médicos.

#### 11 . "¿Cuáles son las causas por las cuales no hacen entrega de los medicamentos?"

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S informa que la dispensación de medicamentos se realiza a través de la red de gestores farmacéuticos contratados, garantizando la entrega en los términos definidos por la normatividad vigente. No obstante, en algunos casos se pueden presentar causas que generan la no entrega o la entrega parcial de medicamentos, entre las que se destacan:

- Desabastecimientos en el mercado nacional de algunos principios activos.
- Falta de reclamación oportuna por parte del usuario
  - El usuario no se presenta en el punto de dispensación dentro del tiempo establecido.
  - No se aporta documentación requerida para ciertos casos (autorizaciones vigentes, historia clínica de soporte en casos excepcionales).
- Factores logísticos o contractuales
  - Retrasos en el transporte y distribución de los medicamentos desde la central de los gestores farmacéuticos.
  - Cambios en la asignación de prestadores para optimizar la cobertura.
- Limitaciones logísticas de algunos operadores.

Ante ello, Capital Salud EPS-S ha implementado planes de contingencia como redireccionamiento a otros gestores, ampliación de la red con nuevos operadores y negociación directa con laboratorios para garantizar la continuidad del servicio.

**12 . "¿Por qué se han encontrado medicamentos retenidos en bodegas cuando se necesita sean distribuidos a los afiliados que los requieren?"**

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S no cuenta con medicamentos retenidos en bodegas. La EPS-S realiza un seguimiento permanente a la red de dispensación, con el propósito de garantizar que los medicamentos lleguen oportunamente a los afiliados que los requieren, evitando reprocesos o retenciones injustificadas

**13 . "¿Qué incumplimientos contractuales ha encontrado Capital Salud con respecto al contrato de dispensación de medicamentos, qué medidas se han adoptado y con qué frecuencia se han dado estos incumplimientos?"**

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S ha identificado que los principales incumplimientos de algunos de los gestores farmacéuticos están relacionados con los indicadores asociados a la completitud y oportunidad en la entrega de medicamentos (primera vez y pendientes), seguido por la oportunidad de respuesta a las PQRD, aspectos que impactan en la satisfacción de los usuarios.

Para los gestores que presentan estos incumplimientos, desde los procesos de Medicamentos y Supervisión de Contratos, se establece plan de mejora cuyo cumplimiento se monitorea en forma continua, se realizan ajustes a las acciones definidas cuando se evidencia persistencia del incumplimiento y cuando es necesario se aplican descuentos dado el resultado de los indicadores. También se realizan reuniones entre los equipos directivos con el fin de establecer planes contingentes de choque que permitan dar respuesta en forma rápida a las necesidades de los usuarios y a los ordenamientos de los médicos tratantes con el fin de dar continuidad a los tratamientos instaurados.

El comportamiento por gestor se describe a continuación:

**DEPÓSITO DROGAS BOYACÁ:** Contrato CS-AS-075-2023 fecha inicio 1o de mayo de 2023. Se evidencia cumplimiento a las obligaciones contractuales en los seguimientos realizados de manera mensual de acuerdo con lo pactado contractualmente desde el inicio del contrato a la fecha.

**COHAN (Cooperativa de Hospitales de Antioquia):** Contrato CS-AS-005-2024 fecha de inicio 23 de agosto de 2024. Gestor que apoyó la contingencia en la entrega de medicamentos evidenciada en Audifarma a partir del mes de abril de 2025. De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencian primeros periodos de incumplimiento en los indicadores durante los meses de mayo y junio de 2025 en 6 de los 8 indicadores objeto de monitoreo de acuerdo con lo pactado contractualmente y soportado a través del Anexo No. 2 "Evaluación indicadores y seguimiento" que hace parte integral del contrato CS-AS-005-2024. Actualmente existe un plan de mejoramiento con acciones que son objeto de monitoreo por los equipos de medicamentos y supervisión del contrato. De acuerdo con el resultado y si llegara a persistir el incumplimiento de indicadores, se determina el % de descuento a aplicar.

Los indicadores con incumplimiento son:

- \* Proporción de entrega completa
- \* Entrega oportuna
- \* Porcentaje de medicamentos pendientes entregados en 48 horas
- \* Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS

\* Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo

\* % de respuestas en menos de 15 días hábiles

**AUDIFARMA:** Contrato CS-AS-128-2023, fecha de inicio 16 de junio de 2023. Los indicadores de gestión y seguimiento del contrato se encuentran contenidos en el Anexo No. 7 "Evaluación Indicadores y Seguimiento" que hace parte integral del Contrato. Los incumplimientos a la meta establecida en los indicadores pactados entre las partes se describen a continuación precisando el periodo desde cuando se evidencia el incumplimiento:

- Indicador 1. A15: PROPORCIÓN DE ENTREGA COMPLETA: Incumplimiento a partir de noviembre 2024.
- Indicador 2. A14: TIEMPO DE ENTREGA: Incumplimiento a partir de febrero 2024.
- Indicador 3. A 16: ENTREGA OPORTUNA: Incumplimiento desde el inicio del contrato, excepto octubre y diciembre de 2023.
- Indicador 4. PORCENTAJE DE MEDICAMENTOS PENDIENTES ENTREGADOS EN 48 HORAS: Incumplimiento desde el inicio del contrato.
- Indicador 5. PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS USUARIOS EN LA IPS: Incumplimiento a partir de agosto de 2024.
- Indicador 6. PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO: Incumplimiento a partir de agosto de 2024 (Excepto en octubre 2024).
- Indicador 7. OPORTUNIDAD PQRD (SUMATORIA DE DIAS): Incumplimiento desde el inicio del contrato.
- Indicador 8. % DE RESPUESTAS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS POR SUPERSALUD: Incumplimiento desde el inicio del contrato.

Teniendo en cuenta el reiterado incumplimiento en estos indicadores a partir de agosto de 2023 hasta julio de 2025 (fecha de corte de la último periodo de supervisión de acuerdo al cronograma establecido), Capital Salud EPS-S: i) ha consolidado los porcentajes de descuento procedentes para cada periodo conforme a lo pactado en el contrato; ii) estableció la base económica sobre la que se aplica el porcentaje de descuento; iii) ha solicitado a Audifarma S.A. la expedición de las notas crédito de todos los periodos con incumplimiento para materializar la aplicación de los descuentos; iv) ha recibido notas crédito de algunos de los periodos y se han causado en la contabilidad los valores y facturas a las que se asocian las notas crédito enviadas por el gestor, haciéndose efectiva la aplicación de dichos descuentos; y v) se han reiterado a Audifarma S.A. las solicitudes para los periodos frente a los cuales sigue pendiente la expedición de notas crédito.

**MACROMED:** Contrato CS-AS-077-2023, fecha de inicio 1º de mayo de 2023. El único indicador que ha presentado incumplimiento fue el de entrega completa de medicamentos, hallazgo en los meses de febrero, marzo, abril y mayo de 2024. En su momento se estableció plan que permitió mejorar el resultado del indicador y la entrega a los usuarios. No se han evidenciado nuevos incumplimientos.

#### **14 . "¿Qué mecanismos de supervisión y/o auditorías ha implementado Capital Salud frente a la operación del contrato de suministro de medicamentos?"**

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S S.A.S, realiza un seguimiento a la ejecución de los Contratos de su red de gestores farmacéuticos, con el fin de garantizar tanto el derecho fundamental a la salud de los afiliados como la protección y buen manejo de los recursos públicos.

En atención a lo anterior, se llevan a cabo las siguientes actividades de supervisión y auditoría:

1. Visitas de calidad a los puntos de dispensación del proveedor para identificar cumplimiento de normatividad que aplica a establecimientos farmacéuticos tipo droguería, disponibilidad e inventarios, manejo de pendientes y completitud de entrega de fórmulas médicas.
2. Seguimiento a informes y reportes de dispensación (oportunidad, completitud, pendientes) que aportan al análisis y definición de compromisos en sesiones de conciliación de resultados de indicadores.
3. Sesiones de presentación informe de supervisión de contrato a partir de la información aportada por diferentes procesos de la organización y del mismo gestor, en las cuales se definen planes de mejoramiento y acciones, las cuales se monitorean de acuerdo con la periodicidad de supervisión definida en el contrato.

Adicionalmente, para proteger los derechos de los usuarios, se implementó la "Estrategia – Plan de Mejora de Medicamentos y Tecnologías", cuyo objetivo es garantizar la oportunidad, continuidad y calidad en el acceso a medicamentos.

Ahora bien, respecto a la auditoria Capital Salud EPS-S S.A.S, ha implementado mecanismos específicos de control en el proceso de auditoría de cuentas médicas, enmarcados en el Procedimiento de Auditoría Médica Administrativa de Cuentas Médicas - P01-GS y la normatividad vigente, con el fin de garantizar la calidad del servicio y la oportunidad en la dispensación de los medicamentos.

Este procedimiento contempla la revisión del 100% de las facturas objeto de auditoría correspondientes a los servicios prestados a los usuarios afiliados al Régimen Contributivo y Subsidiado, abarcando la atención hospitalaria, ambulatoria y medicamentos para el caso de los gestores farmacéuticos.

Los mecanismos de control implementados incluyen:

- Revisión exhaustiva y sistemática, para la verificación completa y detallada de cada factura garantizando que los medicamentos facturados correspondan efectivamente a los ordenados.
- Participación de auditores médicos y técnicos con experiencia en auditoria para garantizar un análisis multidisciplinario que valida la correcta facturación y la adecuada utilización de recursos en función de la normatividad vigente.
- Garantía en la prestación y reconocimiento tarifario: La EPS-S asegura que la prestación de los servicios y su reconocimiento se realicen de acuerdo con las tarifas contratadas.
- Seguimiento y retroalimentación continua: Los hallazgos de auditoría se notifican al gestor y se realiza un monitoreo constante para corregir desviaciones y mejorar continuamente los procesos.

Gracias a estos mecanismos, Capital Salud EPS-S S.A.S. asegura la transparencia, la calidad y la oportunidad en la gestión de las cuentas médicas, contribuyendo a la eficiencia en la prestación del servicio a sus afiliados.

### **15 . "¿Qué medidas ha implementado Capital Salud para garantizar la continuidad del servicio y evitar las afectaciones a los afiliados?"**

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S, en su compromiso de garantizar la continuidad en la atención y la no afectación a sus afiliados, ha adoptado un plan integral de gestión y contingencia, que incluye las siguientes medidas:

Entre las principales medidas se destacan:

- Redireccionamiento estratégico entre diferentes gestores farmacéuticos.
- Ampliación de la red de operadores, incluyendo nuevos prestadores en proceso de contratación.
- Entrega domiciliaria para poblaciones vulnerables (inmunosuprimidos, oncológicos, pacientes pediátricos).
- Durante la vigencia 2025 realizamos acercamientos con la industria farmacéutica con el fin de evaluar posibles metodologías y mecanismos administrativos que permitan que la EPSS tenga un modelo de compra directa con laboratorios y fabricantes para moléculas de alto costo e insumos críticos. Lo anterior continua en estudio debido a las exigencias normativas actuales.

**16 . "¿Se han impuesto requerimientos formales o sanciones contractuales al actual contratista por las fallas en el servicio?"**

**Respuesta:** Se informa que no se han impuesto sanciones ni multas contractuales a la red de gestores farmacéuticos. Sin embargo, Capital Salud EPS-S ha identificado incumplimientos en algunas de las metas pactadas dentro de los indicadores de gestión, principalmente en lo relacionado con la completitud y oportunidad en la entrega de medicamentos (primera vez y pendientes), así como en la oportunidad de respuesta a las PQRD, aspectos que inciden directamente en la satisfacción de los usuarios.

Frente a estos incumplimientos, desde los procesos de Medicamentos y Supervisión de Contratos, se establecen planes de mejora para cada gestor, cuyo cumplimiento se monitorea de manera continua. Cuando se evidencia persistencia en los incumplimientos, se realizan ajustes a las acciones definidas y, de ser necesario, se aplican descuentos contractuales derivados de los resultados de los indicadores.

Adicionalmente, se llevan a cabo mesas de trabajo entre los equipos directivos, orientadas a definir planes de contingencia y de choque que permitan dar una respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de acuerdo con lo prescrito por los médicos tratantes, garantizando así la continuidad de los tratamientos instaurados.

**17 . "¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento en la entrega de medicamentos POS y no POS en los últimos 5 años?"**

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S cuenta con matrices de seguimiento desde el año 2023, a través de los tableros de control implementados por el área de Calidad y en concordancia con los requerimientos de los entes de control.

Para los años anteriores, si bien existe información, esta no se encuentra discriminada de manera que permita determinar con precisión el porcentaje de cumplimiento en la entrega de medicamentos POS y No POS. En consecuencia, únicamente es posible reportar datos confiables y verificables a partir del año 2023.

**AÑO 2023:** El cumplimiento en la entrega de medicamentos fue del 97,43%. Si bien no se alcanzó el 100%, esta situación obedece principalmente a dificultades logísticas, así como a casos de desabastecimiento y discontinuación de algunos medicamentos por parte de los laboratorios productores.

INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FORMULAS ENTREGADAS DE MANERA COMPLETA	97,00%	97,80%	97,50%	98,10%	98,60%	98,20%	97,00%	96,30%	96,20%	97,40%	96,60%	95,60%

**Fuente: Tablero Gerencial de Indicadores – Coord. Calidad**

**AÑO 2024:** El cumplimiento en la entrega completa de las fórmulas médicas se encuentra en un rango entre el 91% y el 97%. Aunque no se alcanza el 100% en todas las sucursales, estos porcentajes son considerados altos y cercanos al ideal. El no cumplimiento obedece principalmente a dificultades logísticas, así como a situaciones de desabastecimiento y discontinuación de medicamentos por parte de los laboratorios farmacéuticos.

INDICADOR	ESTANDAR	TERRITORIO	CONSOLIDADO MENSUAL											
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
A-15 Porcentaje de fórmulas médicas entregadas de manera completa/ numero de fórmulas entregadas de manera completa / Total de formulas medicas solicitadas durante el periodo*100	100%	BOGOTA	93,60%	95,90%	94,50%	97,00%	96,80%	96,20%	96,40%	96,40%	95,80%	94,80%	94,00%	93,40%

**Fuente: Tablero Gerencial de Indicadores – Coord. Calidad**

**AÑO 2025:** Con corte al mes de julio, se registra un promedio de **92,65%** en la entrega completa de medicamentos. El porcentaje de no cumplimiento corresponde principalmente a dificultades logísticas y a situaciones presentadas por los laboratorios farmacéuticos.

indicador	Estándar	territorio												
A-15 Porcentaje de fórmulas médicas entregadas de manera completa/ número de fórmulas entregadas de manera completa / Total de fórmulas medicas solicitadas durante el periodo*100	100%	BOGOTA	93,1%	91,2%	93,8%	89,0%	90,2%	93,4%	93,4%					

**Fuente: Tablero Gerencial de Indicadores – Coord. Calidad**

### 18 . "¿Cómo se está manejando el desabastecimiento de medicamentos para los afiliados del régimen subsidiado como del régimen contributivo?"

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S ha implementado un modelo integral de gestión que contempla, entre otras acciones: la validación anticipada de inventarios, la redistribución de existencias entre gestores, la celebración de acuerdos directos con laboratorios para moléculas críticas y el direccionamiento estratégico de los usuarios hacia puntos con disponibilidad.

Gracias a estas medidas, se ha logrado mitigar el impacto del desabastecimiento a nivel nacional y garantizar la atención oportuna tanto a los afiliados del régimen subsidiado como del contributivo.

### 19 . "¿Qué plan de contingencia tiene estipulado Capital Salud para suplir los medicamentos cuando el contratista no los entrega a tiempo?"

**Respuesta:** Desde Capital Salud EPS-S hemos definido un plan de contingencia integral para garantizar la continuidad en la entrega de medicamentos cuando un contratista presenta retrasos o dificultades logísticas. Este plan contempla:

1. Gestión directa con la red de prestadores farmacéuticos contratados.

- Activación de procesos de búsqueda y validación de disponibilidad en los diferentes gestores farmacéuticos (COHAN, Drogas Boyacá, Macromed, Audifarma).
2. Redireccionamiento y continuidad en tratamientos.
- Reubicación de usuarios en otro prestador de la red que tenga disponibilidad del medicamento requerido.
  - Entrega de alternativas terapéuticas equivalentes, previa validación médica y autorización normativa.
3. Entrega domiciliaria y priorización de casos especiales.
- Implementación de entrega en casa para pacientes crónicos, oncológicos, post-trasplante y de alto riesgo inmunológico.
  - Priorización de niños, gestantes, adultos mayores y tutelados.
4. Seguimiento y control.
- Se realiza monitoreo de las alertas de desabastecimiento emitidas por los laboratorios y el INVIMA.
  - Se efectúa el reporte y gestión de los productos en desabastecimiento, informando de manera periódica tanto a las áreas internas como a los prestadores contratados, con el fin de que esta información sea tenida en cuenta al momento de la prescripción.

**20 . "¿Capital Salud ha considerado contratar a un nuevo operador o dividir la operación con otros prestadores?"**

**Respuesta:** Capital Salud EPS-S ha fortalecido la contratación con deferentes operadores farmacéuticos, como COHAN, Drogas Boyacá y MACROMED, con el propósito de dividir la operación entre diferentes prestadores y así mejorar la cobertura y satisfacción de los usuarios.

Además, Capital Salud EPS-S ha adelantado acercamientos con nuevos gestores farmacéuticos, entre ellos MEDIC Colombia y FARMA RED, realizando acuerdos de confidencialidad, análisis de portafolio y revisión de propuestas. Actualmente, varios de estos procesos se encuentran en trámite, con el objetivo de ampliar y fortalecer la red, descongestionar los puntos de atención y garantizar una operación más eficiente y sostenible.

Adicionalmente, como se ha señalado, Capital Salud EPS-S también ha venido trabajando en acercamientos con la industria farmacéutica con el fin de evaluar posibles metodologías y mecanismos administrativos que permitan que la EPSS tenga un modelo de compra directa con laboratorios y fabricantes para moléculas de alto costo e insumos críticos.

Cordialmente,

## Información suministrada por:

- Ivonne Andrea Rincón Unibio – Directora Médica.
- Ada Constanza Castiblanco – Subdirectora Sucursal Bogotá.
- Luz Adriana Narváez Patio – Directora de Atención al Usuario.
- Mónica Lizeth Castiblanco Monroy – Coordinadora de Contratación.
- Marlon Yesid Rodríguez Quintero – Coordinador de Acciones Constitucionales.

*Elaboró: WILLINGTON ORTIZ ROMERO / DJU / Profesional Universitario de Procesos y Requerimientos*

*Revisó: . JULY PAOLA CASTAÑEDA VANEGAS / DJU*

*Aprobó: DIANA YINETH RODRIGUEZ NIÑO / DJU*

*Revisó: Angela Patricia Parra Carrascal / Asesora de Gerencia*

## Anexos :

- Archivo EXCEL titulado "PUNTO 1"
- Archivo EXCEL titulado "PUNTO 2"
- Archivo EXCEL titulado "PUNTO 4"
- Archivo EXCEL titulado "PUNTO 5"
- Archivo EXCEL titulado "PUNTO 6"