Tema: Visita de acompañamiento a la Superintendencia Nacional de Salud en Punto de Dispensación de gestor farmacéutico por hallazgos relacionada con atención al usuario

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios De Salud	Gestión Social y Territorial en Salud Publica

Objetivo	Fecha: 15-07-2026			
Acompañamiento a la Superintendencia Nacional de Salud en gestor farmacéutico por hallazgos relacionada con atención al usuario.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación (x) Acompañamiento ( )		
		Otro (x) Visita de acompañamiento		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Gestor Farmacéutico Ladmedis Cll 43 A No 9-92			
	Hora Inicio: 8:00 a.m. Hora Fin: 4:00 p.m.			
	Notas por: Oscar Eduardo Carabali Moquera			
	Próxima Reunión: Por definir			
	Quien cita: Por definir			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

El 15 de julio de 2026 profesionales de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá; Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud - Subdirección de Calidad y Seguridad de Servicios de Salud - Subdirección de Vigilancia en Salud Pública y Subred Norte que opera la vigilancia sanitaria en la Localidad de Chapinero; realizaron acompañamiento a visita programada por la Superintendencia Nacional de Salud por hallazgos relacionados con la atención a los usuarios en el Gestor Farmacéutico Ladmedis, el cual entrega medicamentos capitados para afiliados a Compensar EPS en Bogotá.

La visita estaba en cabezada por:

- **Superintendente Nacional de Salud: Daniel Quintero Calle**
- **Superintendencia delegada para la Protección al Usuario: Juan David Duque García**, el cual, se encarga de la defensa y garantía de los derechos de los usuarios y pacientes.
- Equipo de apoyo de la Superintendencia Nacional de Salud.

De acuerdo con lo referido por los funcionarios de la Superintendencia Nacional de Salud, el gestor farmacéutico además de presentar fallas en la atención al usuario no contaba con concepto higiénico sanitario para su apertura y funcionamiento, por tal motivo, requirió el acompañamiento del equipo mencionado de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - SDS.

Por parte de la intervención de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, - Subdirección de Vigilancia en Salud Pública y Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Desde la Subdirección de Vigilancia en Salud Pública y de conformidad a las competencias asignadas a dicha subdirección por el Decreto 641 de 2025 y demás normatividad, desde la Línea de Medicamentos y Tecnologías en Salud -LMYTS; en el marco del convenio interadministrativo vigente con la Subred Norte , se realizó visita de inspección, vigilancia y control higiénico sanitario de parte de dicha subred que opera la Inspección, vigilancia y control Sanitario - IVC en los establecimientos farmacéuticos minoristas entre otros, en la localidad de Chapinero y mediante actas MS05N025650 (Acta IVC a establecimientos farmacéuticos minoristas), y actas anexas MS01N002874 (Anexo de verificación de cumplimiento de condiciones mínimas para el manejo de medicamentos de control especial) y acta SA05N009404 (Acta anexa de IVC sanitario para la gestión de los residuos generados en atención en salud y otras actividades (GIRASA)-Pequeño y Micro Generador sin tratamiento), dando como resultado de esta visita la emisión de concepto sanitario desfavorable.

Lo anterior, por el incumplimiento en la presentación de procedimientos debidamente documentados para los procesos de saneamiento básico, selección, adquisición, recepción técnica, almacenamiento, dispensación y sistema de gestión de calidad de acuerdo con las disposiciones del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico establecidas en la Resolución 1403 de 2007, Decreto 780 de 2016 Capitulo 10 y lo relacionado a gestión de residuos generados en la atención en salud y otras actividades, de acuerdo con la resolución 591 de 2024.

Así mismo, teniendo en cuenta que, mediante radicado No. 2026-ER-45733 de 24/06/2026 la “ORGANIZACIÓN LADMEDIS S.A.S”., indicó la necesidad del trámite de autorización de manejo de medicamentos de control especial, se realizó la verificación de condiciones mínimas para el manejo de estos medicamentos ,identificando durante la visita que el establecimiento no cumple con las disposiciones de la resolución 1478 de 2006 para su manejo , por cuanto no cuenta con el área bajo estrictas condiciones de seguridad para el almacenamiento para este tipo de medicamentos y no dispone de los procedimientos documentados para su manejo. Es importante aclarar que durante la intervención no fue evidenciada tenencia de estos medicamentos en el punto de dispensación.

Por el concepto sanitario desfavorable emitido, procede de parte de esta entidad la apertura de proceso administrativo sancionatorio para los fines pertinentes.

La intervención Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, **Subdirección de Inspección, Vigilancia y Control de Servicios de Salud.**

Se evidenció que en el lugar no están prestando servicios de salud, únicamente realizan dispensación de medicamentos a pacientes de compensar. Por lo cual, se concluye en el marco del Decreto 641 de 2025 que la vigilancia de este este establecimiento farmacéutico no es competencia de esta Subdirección.

Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, Subdirección de Calidad y Seguridad de Servicios de Salud.

De acuerdo con las indicaciones remitidas de la Dirección en comento, se realizó las siguientes actividades.

- **Tiempo de espera de usuarios en sala.**

  Esta actividad se midió de acuerdo con los resultados emitidos por el sistema operativo que cuantifica el tiempo que trascurre en que el paciente toma el turno y es atendido en ventanilla, cuya meta según funcionarios del gestor farmacéutico es de 30 minutos, sin embargo, el sistema arroja un tiempo de espera de 5 horas aproximadamente por usuario.

- **Tiempo de espera de usuarios en ventanilla.**

  Esta actividad se midió de acuerdo con los resultados emitidos por el sistema operativo que cuantifica el tiempo que trascurre en el que paciente se acerca a la ventanilla y la entrega de los medicamentos, cuya meta según funcionarios del gestor farmacéutico es de 8 minutos, sin embargo, el sistema arroja un tiempo de espera de 30 minutos aproximadamente por usuario.

Se realizo un estudio de cola rápido para identificar las causas de la demora, encontrando:

- **Servicio con 15 ventanillas,** sin embargo, en el horario de la mañana cuenta con 7 auxiliares para la dispensación de medicamentos, 3 patinadores y 1 orientador en el punto; el cual no cuenta con herramienta tecnológica para orientar al usuario frente a los medicamentos pendientes, fórmulas y autorizaciones entre otros.

  En el horario de la tarde, cuenta con 8 auxiliares de dispensación, 3 patinadores y 1 orientador en el punto. Lo que conlleva a generar demoras en la entrega de medicamentos e insatisfacción al usuario.

- Desde las 6 a.m. que se realizó la apertura del punto de dispensación para hasta la 1 p.m.; 490 usuarios habían solicitado turno para entrega de medicamentos, sin embargo, solo se habían atendido 100 pacientes en 7 horas con promedio de eficacia de 25%.

Adicionalmente, se evidenció que, en el punto de dispensación visitado, no se cuenta con plan de contingencia para la dispensación, tanto en este punto, como domiciliaria; no se evidenciaron indicadores de medicamentos pendientes, el baño para los usuarios es insuficiente para la cantidad de personas atendidas durante el día, no se garantiza la suficiencia de talento humano y condiciones logísticas para la orientación de los usuarios. No se tiene definido un estudio de colas garantizar la reducir el tiempo de entrega de medicamentos.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Dar cumplimiento a requerimiento de la Supersalud de acuerdo con el acta de este ente de control	Subdirección de Vigilancia en Salud Pública.	16-07-2026

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Leidy Judith Rodríguez Nieves	LJRodriguez@saludcapital.gov.co		Subdirección de Vigilancia en Salud Publica	Firmado digitalmente por Leidy Judith Rodríguez Nieves
2	Ruth Lorena Correa Ribón	RLCorrea@saludcapital.gov.co		Subdirección de Vigilancia en Salud Publica	Firmado digitalmente por Ruth Lorena Correa Ribón Fecha: 2026.07.28 19:18:27 -05'00'
3	María Nidia Tinjaca Tinjacá	MNTinjaca@saludcapital.gov.co		Subdirección de Vigilancia en Salud Publica	Firmado digitalmente por María Nidia Tinjacá Tinjacá
4	Zayra Rocío Ramírez Arévalo	ZRRamirez@saludcapital.gov.co		Subdirección de Inspección Vigilancia y Control de SS	
5	Oscar Eduardo, Carabali Mosquera	OSCarabali@saludcapital.gov.co		Subdirección Calidad Y Seguridad En Servicios	
6					
7					

8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si (X) **No ( )**	

***** Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Este formato será utilizado para registrar la información relevante de las reuniones en general y de las asistencias técnicas según modalidad.

TEMA: En este espacio escriba la temática general o asunto que convoca la reunión.

DEPENDENCIA (DIRECCIÓN/OFICINA). En este espacio escriba el nombre de la dirección/oficina que organiza la reunión.

PROCESO: Es este espacio escriba el nombre del proceso que organiza la reunión, de acuerdo con el mapa de procesos de la entidad.

OBJETIVO: En este espacio escriba el propósito principal de la reunión (inicia con verbo infinitivo).

FECHA: Escriba la fecha en que se lleva a cabo la reunión.

TIPOLOGIA DE LA REUNIÓN: Marque con una X en Otro, cuando es una reunión que no corresponde a asistencia técnica (ejemplo: Auditoria, socialización comité entre otras) y elija marcar con X cuando sea una de las modalidades de Asistencia Técnica - el tipo que corresponda según la definición del lineamiento de Asistencia técnica SDS-PYC.LN-019.

MODALIDAD: Marque con una X según corresponda. Se podrá utilizar el documento SDS-PYC-FT-004. Asistencia Técnica, Para la asistencia técnica

LUGAR: En este espacio escriba el sitio o medio utilizado.

HORA DE INICIO / HORA DE FINALIZACIÓN: escriba la hora de inicio de la reunión y la hora de finalización de esta

NOTAS POR: Nombre completo de la persona que realiza el acta.

PROXIMA REUNIÓN: Escriba la fecha de la próxima reunión. En caso contrario no aplica.

QUIEN CITA: En este espacio escriba el nombre la persona, dirección/oficina o proceso que cita la próxima reunión. En caso contrario no aplica.

TEMAS Y COMENTARIOS: En este espacio escriba la agenda de la reunión y comentarios relevantes, Incluyendo revisión de compromisos cuando aplique.

COMPROMISOS: Escriba los compromisos generados en la reunión. Recuerde que cuando hay continuidad, debe realizar seguimiento a los compromisos anteriores y registrar en el acta, en el espacio de temas y comentarios.

ACCIÓN: Actividad a realizar.

RESPONSABLE: Nombre y apellido de la persona que ejecuta la acción.

FECHA: Termino máximo de realización de la acción.

REVISIÓN Y APROBACIÓN: incluya los datos de los asistentes que revisan y aprueban el contenido del acta. El proceso organizador determina los responsables que tendrán la facultad de revisar y aprobar el acta de reunión.

EVALUACIÓN Y CIERRE DE LA REUNIÓN: Esta última sección permite evaluar si se cumplieron los objetivos de la reunión y dejar una observación en caso de ser necesario de lo contrario escribir no aplica.

NOTA: Se recomienda no dejar espacios en blanco (trazar una línea).
No tachar, si se equivoca en el acta realizada a mano, trazar una línea que permita ver el texto a corregir, escribir, se corrige y registrar.

Puede incorporar filas según requiera, ampliar los espacios y quitar las líneas que dividen mas no los recuadros principales.