

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

1. Apertura de la auditoria

En San Andrés, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, a los 17 días del mes de julio del año 2025, se hicieron presentes en CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR - CAFAM con NIT 860.013.570-3, ubicada en Avenida Libertadores Local 21, en calidad de Gestor Farmacéutico; los funcionarios o contratistas en representación de la Superintendencia Nacional de Salud:

NOMBRE	CARGO	N° IDENTIFICACIÓN
Roberto Alonso Pinto Londoño	Profesional Especializado	77716737
María Fernanda Arengas Reinés	Profesional Especializado	1065630210

Así las cosas, se da inicio a la auditoría en el despacho del representante de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – CAFAM, Dr. Eduar Enrique Ortega Figueroa, dando lectura del Auto de Auditoría 2025600010000964-7, del 14 de julio de 2025, de la Superintendencia Delegada para Operadores Logísticos de Tecnologías en Salud y Gestores Farmacéuticos, por el cual se ordena auditoría a CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR - CAFAM, con el objeto de "Realizar auditoría específica de carácter inmediato al Gestor Farmacéutico CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR - CAFAM CON NIT 860.013.570-3 en los establecimientos farmacéuticos que prestan su servicio de dispensación en el archipiélago de San Andrés, sin perjuicio de la facultad de auditar cualquier otra sede o establecimiento farmacéutico del sujeto vigilado, en el marco de los ejes asociados a la verificación de medicamentos y dispositivos médicos, cumplimiento de exigencias legales y reglamentarias asociadas al almacenamiento, distribución, suministro, seguimiento y dispensación, en condiciones óptimas de accesibilidad, oportunidad, seguridad, continuidad y administración de riesgos; sin perjuicio de la evaluación de otros ejes asociados y normas concordantes al servicio de atención en salud".

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

Los responsables de suministrar la información solicitada por el equipo visitador o auditor y acompañar la auditoría como se lista a continuación:

NOMBRE	CARGO	COMPONENTE
Eduar Enrique Ortega Figueroa	Director Técnico	Especifica
Piedad Benavides Reina	Gerente Institucional	Especifica
María Victoria Bojacá	Jefe Sección Puntos	Especifica

Solicitudes adicionales

- Disponibilidad de un espacio de trabajo para el equipo auditor durante el tiempo de desarrollo de la auditoría.
- Acceso a conexión a internet.
- Definición de horario de trabajo.
- Presencia de los funcionarios requeridos acorde al proceso de auditoría a realizar.
- Las personas que se designen como referentes para atender la auditoría deben estar presentes para el cierre de la misma.

2. Desarrollo de la auditoría

Se observa acta de visita de vigilancia para establecimientos minoristas con medicamentos de control especial y/o del monopolio del estado, realizado por la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina del 11-06-2025 con concepto de cumplimiento. También se evidencia acta de vigilancia y control en salud ambiental para establecimientos farmacéuticos realizada en la misma fecha con concepto favorable.

El director técnico del establecimiento farmacéutico es Eduar Enrique Ortega Figueroa, con cédula de ciudadanía 73.433.173.

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

El establecimiento farmacéutico solo dispensa medicamentos a afiliados de Nueva EPS (subsidiado y contributivo), de acuerdo con lo establecido en el contrato 02-09-08-00109-2025 para la modalidad de capita y evento por 12 meses. Población asignada en San Andrés y Providencia: 31.600 usuarios.

Se cuenta con base de pendientes remitida por el Gestor Farmacéutico a la Superintendencia Nacional de Salud el día viernes 11 de julio de 2025 con 4214 registros de medicamentos pendientes con afectación a 2433 usuarios. Revisando el avance de entrega de pendientes, se observa base actualizada el 17-07-2025, en la que se han cerrado 672 pendientes (el 15% de los inicialmente reportados), encontrándose actualmente 2124 usuarios con pendientes.

Se realiza verificación de existencias de algunos de los medicamentos pendientes, con los siguientes resultados:

Molécula	Conteo Físico (unidad mínima del medicamento)	Inventario Sistema (unidad mínima del medicamento)	Cantidad de pendientes 17-07-2025 (unidad mínima del medicamento)
EMPAGLIFLOZINA 25mg TAB ORAL	240	244	10865
LINAGLIPTINA 5mg TAB ORAL	480	480	9330
EMPAGLIFLOZINA 10mg TAB ORAL	1590	1620	5490
SACUBITRILO VALSARTAN 50mg TAB REC ORAL	1410	1380	6508
DUTASTERIDE .5mg/TAMSULOSINA CLORHIDRATO .4mg CAP DUR ORAL	5070	5339	330
DENOSUMAB 60mg/1ml SOL SUBCUTANEA	1	1	18
DAPAGLIFLOZINA 5mg/METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg TAB LPR ORAL	0	0	681
LEVOTIROXINA SODICA 75?g TAB ORAL	0	0	420
INSULINA GLARGINA 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	103	100	39
LEFLUNOMIDA 20mg TAB REC ORAL	30	30	360

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

Molécula	Conteo Físico (unidad mínima del medicamento)	Inventario Sistema (unidad mínima del medicamento)	Cantidad de pendientes 17-07-2025 (unidad mínima del medicamento)
PREGABALINA 50mg CAP DUR ORAL	0	0	350
INSULINA DEGLUDEC 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	43	43	28
CLOPIDOGREL 75mg TAB ORAL	2070	2100	210
INSULINA GLULISINA 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	53	53	50
INSULINA ASPARTO 100UI/1ml SOL INTRAVENOSA/PARENTERAL	72	73	29
METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg/VILDAGLIPTINA 50mg TAB REC PEL ORAL	924	908	390
METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg/SITAGLIPTINA? 50mg TAB LPR ORAL	476	528	240
ROSUVASTATINA 20mg CAP GLT BLA ORAL	140	140	180
FENITOINA SODICA 100mg CAP DUR ORAL	0	250	500
DAPAGLIFLOZINA 10mg/METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg TAB LPR ORAL	224	222	178
CITRATO DE TAMOXIFENO 20mg TAB ORAL	0	0	140
RISPERIDONA 37.5mg/1U POL SUS INTRAMUSCULAR	2	2	8
BESILATO DE AMLODIPINA 10mg/HIDROCLOROTIAZIDA 25mg/VALSARTAN 320mg TAB REC PEL ORAL	588	588	84
FLUOXETINA CLORHIDRATO 20mg TAB ORAL	0	0	120
PALIVIZUMAB 100mg/1ml POL SOL INTRAMUSCULAR	0	0	3
TOCILIZUMAB (ATLIZUMAB) 200mg/10ml SOL INTRAVENOSA	2	2	3

Al observar una cantidad elevada de pendiente de algunos medicamentos y una existencia pequeña, se solicita revisión al Gestor, quien indica que la base no se encuentra depurada

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

con pendientes de meses anteriores, que por seguridad del paciente ya no se entregarán, ya que se dispensa en tratamiento de meses cercanos. Por tal motivo, se solicita al Gestor que envíe nuevamente la base de pendientes depurada, encontrando los siguientes resultados:

Molécula	Conteo Físico	Inventario Sistema	Cantidad de pendientes 17-07-2025 (unidad mínima del medicamento)	Cantidad de pendientes 17-07-2025 - base depurada (unidad mínima del medicamento)
EMPAGLIFLOZINA 25mg TAB ORAL	240	244	10865	1710
LINAGLIPTINA 5mg TAB ORAL	480	480	9330	1770
EMPAGLIFLOZINA 10mg TAB ORAL	1590	1620	5490	840
SACUBITRILO VALSARTAN 50mg TAB REC ORAL	1410	1380	6508	1200
DUTASTERIDE 5mg/TAMSULOSINA CLORHIDRATO 4mg CAP DUR ORAL	5070	5339	330	330
DENOSUMAB 60mg/1ml SOL SUBCUTANEA	1	1	18	7
DAPAGLIFLOZINA 5mg/METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg TAB LPR ORAL	0	0	681	420
LEVOTIROXINA SODICA 75g TAB ORAL	0	0	420	420
INSULINA GLARGINA 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	103	100	39	39
LEFLUNOMIDA 20mg TAB REC ORAL	30	30	360	120
PREGABALINA 50mg CAP DUR ORAL	0	0	350	350
INSULINA DEGLUDEC 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	43	43	28	20
CLOPIDOGREL 75mg TAB ORAL	2070	2100	210	210
INSULINA GLULISINA 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	53	53	50	50
INSULINA ASPARTO 100UI/1ml SOL INTRAVENOSA/PARENTERAL	72	73	29	29
METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg/VILDAGLIPTINA 50mg TAB REC PEL ORAL	924	908	390	60

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

Molécula	Conteo Físico	Inventario Sistema	Cantidad de pendientes 17-07-2025 (unidad mínima del medicamento)	Cantidad de pendientes 17-07-2025 - base depurada (unidad mínima del medicamento)
METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg/SITAGLIPTINA? 50mg TAB LPR ORAL	476	528	240	120
ROSUVASTATINA 20mg CAP GLT BLA ORAL	140	140	180	180
FENITOINA SODICA 100mg CAP DUR ORAL	0	250	500	500
DAPAGLIFLOZINA 10mg/METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg TAB LPR ORAL	224	222	178	88
CITRATO DE TAMOXIFENO 20mg TAB ORAL	0	0	140	120
RISPERIDONA 37.5mg/1U POL SUS INTRAMUSCULAR	2	2	8	4
BESILATO DE AMLODIPINA 10mg/HIDROCLOROTIAZIDA 25mg/VALSARTAN 320mg TAB REC PEL ORAL	588	588	84	84
FLUOXETINA CLORHIDRATO 20mg TAB ORAL	0	0	120	120
PALIVIZUMAB 100mg/1ml POL SOL INTRAMUSCULAR	0	0	3	0
TOCILIZUMAB (ATLIZUMAB) 200mg/10ml SOL INTRAVENOSA	2	2	3	0

Se observa que hay 3963 unidades mínimas de medicamentos que pueden ser entregadas de los 27 medicamentos tomados como muestra con la existencia en el punto actual, sin embargo, no es suficiente para el cumplimiento de los pendientes.

Nota: Durante la visita los días jueves y viernes, el gestor farmacéutico recibe pedido que no está contabilizado en la tabla anterior.

El personal del establecimiento farmacéutico indica que para la entrega de pendientes ellos cuentan con estrategias como llamada y envío de mensaje de texto al usuario, sin embargo, en envío del pendiente a domicilio es complicado, ya que no se manejan nomenclaturas para las direcciones en la isla.

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

Se verifica información en el digiturno de los últimos 10 días, con la finalidad de conocer el tiempo promedio de espera del usuario para su atención, y el tiempo promedio de atención, encontrando los siguientes resultados:

Dia	SAN ANDRÉS			TOTAL TIEMPO PROMEDIO ESPERA + ATENCIÓN
	Aten.	Promedio de Espera	Promedio de Atención	
LUNES, 07 DE JULIO DE 2025	220	0:24:50	0:06:50	0:31:40
MARTES, 08 DE JULIO DE 2025	176	0:32:39	0:06:47	0:39:26
MIÉRCOLES, 09 DE JULIO DE 2025	201	0:17:58	0:06:56	0:24:54
JUEVES, 10 DE JULIO DE 2025	187	0:22:31	0:05:43	0:28:14
VIERNES, 11 DE JULIO DE 2025	187	0:24:54	0:06:37	0:31:31
SÁBADO, 12 DE JULIO DE 2025	99	0:45:12	0:06:12	0:51:24
LUNES, 14 DE JULIO DE 2025	187	0:29:34	0:05:05	0:34:39
MARTES, 15 DE JULIO DE 2025	138	0:15:07	0:06:18	0:21:25
MIÉRCOLES, 16 DE JULIO DE 2025	196	0:31:03	0:05:41	0:36:44
JUEVES, 17 DE JULIO DE 2025	55	0:12:28	0:05:35	0:18:03
Total	1646	0:25:51	0:06:14	0:32:05

Por otro lado, se evalúa el número de quejas recibidos en el establecimiento farmacéutico, encontrando que se han radicado 45 quejas en los meses de junio y julio, siendo la única causa: "DEMORA EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE MEDICAMENTOS SUMINISTROS Y O SERVICIOS ADICIONALES".

3. Cierre de la auditoria

Al revisar la información en el proceso de auditoría, se encuentran los siguientes hallazgos y recomendaciones:

Hallazgos 1.

El inventario físico y el inventario en el sistema no concuerdan para el 41% (11 medicamentos) de los medicamentos revisados.

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

Hallazgo 2.

No se evidencia un adecuado control en la reposición de stock, ya que las cantidades encontradas en el 44% de los medicamentos revisados (12 medicamentos) no alcanzan para cubrir los pendientes, encontrando que 6 de estos medicamentos no tienen existencias.

Hallazgo 3.

Se encuentran existencias de medicamentos pendientes, por lo que se deben generar estrategias efectivas de entrega a los usuarios de estos medicamentos pendientes.

Recomendación 1.

Para lograr una entrega efectiva de los pendientes se recomienda al Gestor Farmacéutico el levantamiento de una base con los datos de ubicación de los usuarios asignados, alimentada de forma directa con los afiliados cuando ellos se acerquen a reclamarlos. Esta base inicia con la base de datos de pendientes desde enero a la fecha de 2025 y se le hará seguimiento de creación y mantenimiento.

Se resalta el compromiso mostrado por el Gestor Farmacéutico, encontrando avance en la entrega de pendientes desde el viernes 11 de julio de 2025 a la fecha. Se solicita continuar mejorando continuamente para lograr la dispensación de los medicamentos a la población asignada oportunamente.

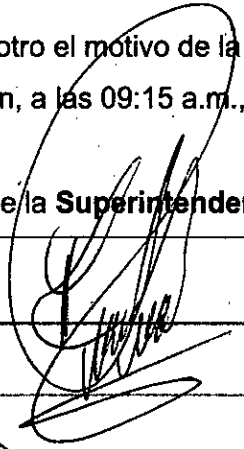
El Gestor Farmacéutico realiza las siguientes aclaraciones:

1. Durante la visita el establecimiento recibió dos pedidos (41 cajas y 2 neveras) por lo que la tabla donde se compara el inventario con los pendientes, seguramente cambiará de estatus posteriormente.
2. La actualización de la base de datos de usuarios será una estrategia conjunta con la Nueva EPS y las asociaciones de usurarios, quienes pueden promover la actualización de datos entre sus asociados.

 Supersalud	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT02
	ACTA DE AUDITORÍA	VERSIÓN	2
		FECHA	08/05/2024

No siendo otro el motivo de la presente acta, se aprueba y se firma por quienes en ella intervinieron, a las 09:15 a.m., a los 18 días del mes de julio del año 2025.

Por parte de la **Superintendencia Nacional de Salud**:

Firma  Nombre:	Firma <u>Maria F. Arengas</u> Nombre: <u>Maria F. Arengas R</u>
Firma _____ Nombre:	Firma _____ Nombre:
Firma _____ Nombre:	Firma _____ Nombre:

Por parte de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – CAFAM:

Firma <u>PB</u> Nombre: <u>Piedad Benavides R</u>	Firma <u>Victorio Bgacci I</u> Nombre: <u>Victorio Bgacci I</u>
Firma  Nombre: <u>EDUARDO ORTEGA</u>	Firma _____ Nombre:
Firma _____ Nombre:	Firma _____ Nombre:

