

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Información general del sujeto auditado:

Nombre o razón social:	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR - CAFAM
Dirección y Ubicación de la entidad auditada:	Avenida Libertadores Local 21, San Andrés, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
Número de Identificación Tributaria:	860.013.570-3
Email notificación judicial:	notificacionesjudiciales@cafam.com.co ccabrales@cafam.com.co calidadsalud@cafam.com.co ccfcafam@ssf.gov.co
Objeto Social:	La misión de Cafam es contribuir al bienestar y desarrollo integral de sus afiliados y sus familias, ofreciendo una amplia gama de servicios. Esto incluye servicios de salud, educación, recreación, cultura, vivienda, crédito y más, entre los que se encuentra la línea de dispensación de medicamentos
Tipo de Entidad Auditada:	Caja de Compensación Familiar
Dirección de correspondencia del Representante Legal de la Entidad Auditada:	Carrera 15 # 51 35 / Av.68 No. 90-88 La Floresta – Bogotá
Representante Legal:	Luis Gonzalo Giraldo Marín
Identificación Representante Legal:	C.C. 17.094.468

1.2. Información de la auditoría y del equipo auditor:

Fecha de auditoría:	17-07-2025
Lugar de auditoría:	Sede San Andrés
Duración de la auditoría:	1.5 días
Número del auto de la auditoría:	Auto No. 2025600010000964-7
Ordenador de la auditoría:	Walter Alfonso Flórez Flórez
Cargo:	Superintendente Delegado para Operadores Logísticos de Tecnologías en Salud y Gestores Farmacéuticos (E)
Identificación:	79.641.813
Coordinador de la Auditoría:	Roberto Alonso Pinto Londoño
Identificación:	C.C. 77.716.737
Profesión:	Abogado
Cargo:	Profesional Especializado
Equipo auditor:	
Nombre completo:	Roberto Alonso Pinto Londoño
Profesión:	Abogado
Cargo:	Profesional Especializado

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

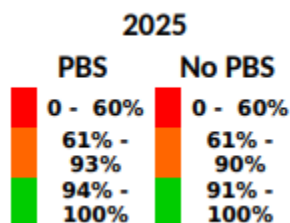
Nombre completo: María Fernanda Arengas Reinés
 Profesión: Ingeniería Química
 Cargo: Profesional Especializado

1.3. Objeto de Auditoría:

Realizar auditoria especifica de carácter inmediato al Gestor Farmacéuticos CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – CAFAM con NIT 860.013.570-3 en los establecimientos farmacéuticos que prestan sus 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.

2. ANTECEDENTES

La Delegada para Operadores Logísticos de Tecnologías en Salud y Gestores Farmacéuticos, en desarrollo de su ejercicio de supervisión, ha solicitado el reporte de fórmulas de medicamentos dispensadas PBS y NO PBS (PBS no UPC), definiendo las bandas de comportamiento como criterio de alerta para el desarrollo de actividades de supervisión específico a los Gestores Farmacéuticos, así:



Donde, entre 94% y 100% y 91% a 100% para PBS y No PBS respectivamente es un comportamiento adecuado, entre 61% a 93% y 61% y 90% para PBS y No PBS es un comportamiento de alerta que requiere acciones por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, y entre 0% y 60% para PBS y NO PBS es un comportamiento de intervención inmediata.

Una vez analizada la información presentada por la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR - CAFAM CON NIT 860.013.570-3 para los periodos enero - mayo de 2025, se observa el siguiente comportamiento:

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

Tabla 1. Comportamiento enero – mayo 2025 % de fórmulas de medicamentos PBS dispensadas en su totalidad por el Gestor farmacéutico.

NIT	RAZON SOCIAL/ NOMBRE Y APELLIDOS	ENE PBS	FEB PBS	MAR PBS	ABR PBS	MAY PBS
860013570	CAFAM - CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	71	55	56	64	63
NIT	RAZON SOCIAL/ NOMBRE Y APELLIDOS	ENE PBS	FEB PBS	MAR PBS	ABR PBS	MAY PBS
860013570	CAFAM - CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	→	↓	↑	↑	↓

Fuente: Auto reporte CAFAM.

Para el caso de la dispensación de fórmulas de medicamentos PBS dispensadas en su totalidad para los periodos enero a mayo de 2025, se observa una tendencia baja, con niveles de dispensación desde el 56% hasta el 71% lo que dispone los indicadores en el nivel medio de alerta que requiere acciones por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

Tabla 2. Comportamiento enero – mayo 2025 % de fórmulas de medicamentos NO PBS dispensadas en su totalidad por el Gestor farmacéutico.

NIT	RAZON SOCIAL/ NOMBRE Y APELLIDOS	ENE NO PBS	FEB NO PBS	MAR NO PBS	ABR NO PBS	MAY NO PBS
860013570	CAFAM - CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	71	66	63	79	73

2025600010000964-7

NIT	RAZON SOCIAL/ NOMBRE Y APELLIDOS	ENE NO PBS	FEB NO PBS	MAR NO PBS	ABR NO PBS	MAY NO PBS
860007336	CAFAM - CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	→	↓	↓	↑	↓

Fuente: Auto reporte CAFAM.

Para el caso de la dispensación de fórmulas de medicamentos NO PBS (PBS no UPC) dispensadas en su totalidad para los periodos enero a mayo de 2025, se observa una tendencia baja, con niveles de dispensación desde el 63% hasta el 79% lo que dispone los indicadores en el nivel medio de alerta que requiere acciones por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

Una vez analizados los reclamos en salud relacionados con medicamentos por departamento, para el periodo enero de 2022 a junio de 2025, para el caso del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, se observa un incremento en el número de reclamos en salud, lo que implica efectuar acciones concretas en el archipiélago en cada uno de los gestores farmacéuticos que prestan el servicio de dispensación en la isla.

Tabla 3 Reclamos en salud relacionados con medicamentos por departamento de EPS (sin EPS indígenas) periodo enero 2022 a junio 2025.

DEPARTAMENTO	2022 ENE-DIC	2023 ENE-DIC	2024 ENE-DIC	2025 ENE-JUN	TOTAL ENE 2022 A JUN 2025
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	↓ 151	↓ 134	→ 843	↓ 483	↑ 1611

Fuente: Superintendencia Nacional de Salud.

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

Que en el marco de los compromisos adquiridos en el Puesto de Mando Unificado (PMU) en Salud realizado el 05 de junio de 2025, el Gestor envió correo el 02-07-2025 remitiendo cifra de pendientes abiertos a 30 de junio, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 4. Pendientes abiertos a 30 de junio de 2025 en San Andrés y Providencia.

Ciudad	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
SAN ANDRÉS ISLAS	346	371	327	250	585	2.312	4.191
SAN ANDRÉS	324	342	310	233	556	2.139	3.904
PROVIDENCIA	22	29	17	17	29	173	287
Total general	346	371	327	250	585	2.312	4.191

Fuente: Correo electrónico enviado por eupulido@cafam.com.co el 02-07-2025.

Esto evidencia un incremento importante en los pendientes abiertos, principalmente en el mes de junio de 2025.

2.1. Marco Legal.

- **Ley 1955 de 2019**, artículo 243, que adiciona el numeral 8 del artículo 155 de la Ley 100 de 1993, establece, como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud a:

“8. Operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos”.

- **Ley 1966 de 2019**, artículo 2, que crea el Sistema Integrado de Control, Inspección y Vigilancia para el Sector Salud, coordinado y dirigido por la Superintendencia Nacional de Salud, establece que:

“Se entiende por gestores farmacéuticos los operadores logísticos, cadenas de droguerías, cajas de compensación y/o establecimientos de comercio, entre otros, cuando realicen la dispensación ambulatoria en establecimientos farmacéuticos a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud por encargo contractual de las EPS, IPS y de otros actores del sistema”.

- **Decreto 1080 de 2021**, artículo 31, establece las funciones de la SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA OPERADORES LOGÍSTICOS DE TECNOLOGÍAS EN SALUD Y GESTORES FARMACÉUTICOS, entre ellas:

1. “Ejercer inspección, vigilancia a los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos, sobre la gestión de los riesgos inherentes al Sistema y el cumplimiento de las normas que lo regulan”.

2. “Ejercer inspección, vigilancia y control sobre los riesgos y su gestiona, a los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos, mediante la identificación, evaluación, medición y monitoreo, conforme a las metodologías e instrumentos establecidos por la Entidad”.

3. Ordenar los correctivos tendientes a la superación de situaciones irregulares de índole jurídico, financiero, económico, técnico-científico o administrativo, que presenten los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos.

4. Ejercer inspección y vigilancia sobre los modelos de gestión de riesgos a los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos, de conformidad con las directrices formuladas por la Superintendencia Delegada.

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

5. Adelantar acciones de supervisión a los operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos, en relación con el almacenamiento, distribución, comercialización, entrega y seguimiento de medicamentos y dispositivos médicos, y los demás procesos prioritarios que se establezcan en conjunto con la Dirección de Innovación y Desarrollo.

6. Ejercer inspección, vigilancia y control sobre la información de carácter financiero de los sujetos vigilados, individualmente considerados, que refleje su situación financiera y sus resultados de operación de un periodo contable intermedio o de fin del ejercicio.

- **Resolución 1403 de 2007**, “por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 1604 de 2013**, “por la cual se reglamenta el artículo 131 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones”.

3. INFORME TEMÁTICO DE LA AUDITORÍA

El presente informe corresponde a la auditoría específica de la gestión de pendientes realizada a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR – CAFAM, ubicada en la Avenida Libertadores Local 21, San Andrés, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Conforme al auto de auditoría, el equipo auditor realizó inspección de los siguientes aspectos y estándares durante la auditoría:

3.1. Aspectos, módulos y estándares inspeccionados.

El Gestor farmacéutico cuenta en el establecimiento auditado, con 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. Además, el establecimiento farmacéutico nombró como director técnico del establecimiento farmacéutico a Eduar Enrique Ortega Figueroa, con cédula de ciudadanía 73.433.173.

De acuerdo con lo indicado por el Gestor, 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 cápita y evento por 12 meses, con una población asignada en San Andrés y Providencia de 31.600 usuarios.

La Superintendencia Nacional de Salud tuvo acceso a una base de pendientes entregada por el Gestor Farmacéutico el viernes 11 de julio de 2025, con 4214 registros con afectación a 2433 usuarios. Al revisar el avance de esta entrega, se observa base actualizada el 17-07-2025, en la que se han cerrado 672 casos (el 15% de los inicialmente reportados), encontrándose 2124 usuarios aún sin entrega. Llama la atención la importante deferencia entre existencias y cantidad de unidades pendientes, por lo que se solicita revisión al Gestor, quien indica que la base no se encuentra depurada de meses anteriores, que por

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

seguridad del paciente ya no se entregarán. Por tal motivo, se solicita al Gestor que envíe nuevamente la base depurada.

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

Tabla 5. Pendientes e inventario de medicamentos, del establecimiento farmacéutico Cafam, San Andrés, a 17-07-2025.

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	10.865	1.710
LINAGLIPTINA 5mg TAB ORAL	480	480	9.330	1.770
SACUBITRILO VALSARTAN 50mg TAB REC ORAL	1.410	1.380	6.508	1.200
EMPAGLIFLOZINA 10mg TAB ORAL	1.590	1.620	5.490	840
DAPAGLIFLOZINA 5mg/METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg TAB LPR ORAL	0	0	681	420
FENITOINA SODICA 100mg CAP DUR ORAL	0	250	500	500
LEVOTIROXINA SODICA 75 mg TAB ORAL	0	0	420	420
METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg/VILDAGLIPTINA 50mg TAB REC PEL ORAL	924	908	390	60
LEFLUNOMIDA 20mg TAB REC ORAL	30	30	360	120
PREGABALINA 50mg CAP DUR ORAL	0	0	350	350
DUTASTERIDE .5mg/TAMSULOSINA CLORHIDRATO .4mg CAP DUR ORAL	5.070	5.339	330	330
METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg/SITAGLIPTINA? 50mg TAB LPR ORAL	476	528	240	120
CLOPIDOGREL 75mg TAB ORAL	2.070	2.100	210	210
ROSUVASTATINA 20mg CAP GLT BLA ORAL	140	140	180	180
DAPAGLIFLOZINA 10mg/METFORMINA CLORHIDRATO 1000mg TAB LPR ORAL	224	222	178	88
CITRATO DE TAMOXIFENO 20mg TAB ORAL	0	0	140	120
FLUOXETINA CLORHIDRATO 20mg TAB ORAL	0	0	120	120

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

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)
BESILATO DE AMLODIPINA 10mg/HIDROCLOROTIAZIDA 25mg/VALSARTAN 320mg TAB REC PEL ORAL	588	588	84	84
INSULINA GLULISINA 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	53	53	50	50
INSULINA GLARGINA 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	103	100	39	39
INSULINA ASPARTO 100UI/1ml SOL INTRAVENOSA/PARENTERAL	72	73	29	29
INSULINA DEGLUDEC 100UI/1ml SOL SUBCUTANEA	43	43	28	20
DENOSUMAB 60mg/1ml SOL SUBCUTANEA	1	1	18	7
RISPERIDONA 37.5mg/1U POL SUS INTRAMUSCULAR	2	2	8	4
PALIVIZUMAB 100mg/1ml POL SOL INTRAMUSCULAR	0	0	3	0
TOCILIZUMAB (ATLIZUMAB) 200mg/10ml SOL INTRAVENOSA	2	2	3	0

Fuente: Base de datos de pendientes entregada por el Gestor farmacéutico CAFAM (detalle pendientes a 10 de julio estados a 16 de julio san andres; Pendientes Junio_Julio CAFAM), Información verificada en Sistema de información y en el área de almacenamiento.

Al analizar la información de la tabla 5, se evidencia que 7 de los medicamentos revisados (27%) no cuentan con existencias; 6 medicamentos (23%) cuentan con existencias, pero no son suficientes para cubrir los pendientes; 13 medicamentos (50%) cuentan con existencias suficientes para cubrir los pendientes. Asimismo, para 11 medicamentos (42%), no concuerda la cantidad encontrada en físico con la cantidad en el sistema. Cabe aclarar que durante la realización de la auditoria el establecimiento farmacéutico recibe 41 cajas y 2 neveras con medicamentos para dispensación, los cuales no se tuvieron en cuenta en el inventario realizado porque no se habían cumplido los trámites técnicos ni administrativos para ingreso al inventario.

Durante el recorrido en el establecimiento se observa que cuentan con un estante en el que se almacenan los pendientes listos para entrega a usuarios, con el fin de separar los medicamentos y dispositivos médicos del almacenamiento general (ver imagen 1).

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

Imagen 1. Área de almacenamiento de medicamentos pendientes.



Hallazgo 1:

El inventario físico y el inventario en el sistema no concuerdan para el 42% (11 medicamentos) de los medicamentos revisados, esto incumple lo establecido en la resolución 1403 de 2007, título 2, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, numeral 3.6.4. que indica: *“El servicio farmacéutico o establecimiento farmacéutico contará con criterios, procedimientos y recursos que permitan efectuar el control de inventarios. Este control se hará especialmente mediante la evaluación de la rotación de inventario y del conteo físico comparado con el registro de existencias. Se deberá realizar inventario general, pruebas selectivas o inventario rotativo y el inventario permanente”*.

Se observa que hay 3.963 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.

Es importante indicar que, no suministrar o retrasar la entrega de un tratamiento farmacológico prescrito por un profesional de la salud a un paciente puede tener consecuencias graves, hay progreso de la enfermedad, falta de control de la misma (fracaso terapéutico), aparición de complicaciones, resistencia a los medicamentos en el caso de entregas parciales de antibióticos y la necesidad de tratamientos más agresivos y prolongados.

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

El paciente puede requerir asistir al servicio de urgencias aumentando la saturación de estos servicios, eventualmente hospitalización en piso, en casos más graves en Unidad de Cuidados Intensivos, deteriorando de manera importante la salud y posiblemente produciendo secuelas o la muerte del paciente por las complicaciones inherentes a la patología de base (evento adverso leve, moderado, severo).

Adicionalmente, esta situación genera sobrecostos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y vulnera Derechos fundamentales del individuo como el Derecho a la salud, a la integridad física, y a la vida.

La seguridad del paciente se ha convertido en prioridad en los sistemas de salud en todo el mundo. Colombia impulsa una Política de Seguridad del Paciente, liderada por el MSPS desde el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y eliminar al máximo la ocurrencia de Eventos adversos. En el caso del no suministro o retraso en la entrega de medicamentos la Honorable Corte Constitucional en el Auto 559 de 2025, ha expresado la necesidad de entregar incluso en casos de desabastecimiento el medicamento de manera coordinada entre la EPS, la IPS y el gestor farmacéutico correspondiente.

Hallazgo 2:

No se evidencia un adecuado control en la reposición de stock, ya que las cantidades encontradas en 13 (50%) de los medicamentos revisados no alcanzan para cubrir los pendientes según existencias físicas encontradas, 7 (27%) de estos medicamentos no tienen existencias. En total, posterior a la depuración de la base de pendientes por parte del gestor farmacéutico, se encontraron 2.179 pendientes. Esto incumple lo establecido en la resolución 1403 de 2007, título II, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, numeral 3.6.3. que indica: *“El servicio farmacéutico o establecimiento farmacéutico contará con criterios, procedimientos y recursos que permitan calcular las existencias necesarias para un período determinado, fijando los niveles mínimo y máximo de existencias, punto de reposición o punto de pedido y presupuesto necesario para cumplir con la prestación oportuna del servicio”*.

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

Hallazgo 3:

Se encuentran existencias físicas de medicamentos con pendientes, por lo que se deben generar estrategias efectivas de entrega a los usuarios de estos medicamentos pendientes, para dar cumplimiento al principio de oportunidad establecido en el Capítulo II Servicio Farmacéutico, artículo 4 de la resolución 1403 de 2007, que indica: *“El servicio farmacéutico garantizará la distribución y/o dispensación de la totalidad de los medicamentos prescritos por el facultativo, al momento del recibo de la solicitud del respectivo servicio hospitalario o de la primera entrega al interesado, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente. También garantizará el ofrecimiento inmediato de la información requerida por los otros servicios,*

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

usuarios, beneficiarios y destinatarios. Contará con mecanismos para determinar permanentemente la demanda insatisfecha de servicios y corregir rápidamente las desviaciones que se detecten. La entidad de la que forma parte el servicio farmacéutico garantizará los recursos necesarios para que se cumpla este principio”, en concordancia con lo establecido en el decreto 780 de 2016 artículo 2.5.1.2.1, lo que puede generar posibles efectos adversos en el paciente.

Oportunidad de mejora 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 de 2025 a la fecha y se le hará seguimiento de creación y mantenimiento.

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:

Tabla 5. Pendientes e inventario de medicamentos, del establecimiento farmacéutico Cafam, San Andrés, a 17-07-2025.

Dia	SAN ANDRÉS			
	Aten.	Promedio de Espera	Promedio de Atención	TOTAL TIEMPO PROMEDIO ESPERA + 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

Fuente: Archivos entregados por el gestor (TIEMPOS DIGITURNO DEL 7 A 17 DE JULIO 2025 (SAN ANDRÉS)).

Por otra parte, se evalúa el número de quejas recibidas en el establecimiento farmacéutico, encontrando que se han radicado 45 quejas en los meses de junio y julio de 2025, siendo la única causa: “DEMORA EN LA ENTREGA O ENTREGA INCOMPLETA DE MEDICAMENTOS SUMINISTROS Y O SERVICIOS ADICIONALES”.

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

3.2. CONCLUSIONES

Se observaron incumplimientos al principio de oportunidad, al presentarse interrupciones en la dispensación de medicamentos, situación que compromete la integridad del tratamiento, incrementa significativamente los costos del sistema de salud por eventos adversos evitables. Implementar acciones preventivas por parte del gestor genera un impacto directo en la eficiencia financiera del modelo de atención farmacéutica.

Se recomienda revisar y fortalecer los mecanismos internos para el seguimiento de pendientes, con trazabilidad precisa, asignación de responsables y generación de alertas tempranas. Estas acciones deben permitir la toma de decisiones oportunas para preservar la integridad de los tratamientos prescritos.

4. CUADRO RESUMEN DE HALLAZGOS

Número del Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Norma Presuntamente Violada	Incidencia del Hallazgo ¹			
			A	F	D	P
(N°1)	El inventario físico y el inventario en el sistema no concuerdan para el 42% (11 medicamentos) de los medicamentos revisados, esto incumple lo establecido en la resolución 1403 de 2007, título II, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, numeral 3.6.4. que indica: <i>“El servicio farmacéutico o establecimiento farmacéutico contará con criterios, procedimientos y recursos que permitan efectuar el control de inventarios. Este control se hará especialmente mediante la evaluación de la rotación de inventario y del conteo físico comparado con el registro de existencias. Se deberá realizar inventario general, pruebas selectivas o inventario rotativo y el inventario permanente”</i> .	Resolución 1403 de 2007, título II, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, numeral 3.6.4.	X			
(N°2)	No se evidencia un adecuado control en la reposición de stock, ya que las cantidades encontradas en 13 (50%) de los medicamentos revisados no alcanzan para cubrir los pendientes según existencias físicas encontradas, 7 (27%) de estos medicamentos no tienen existencias. En total, posterior a la depuración de la base de pendientes	Resolución 1403 de 2007, título II, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, numeral 3.6.3.	X			

¹ Incidencia del Hallazgo: (A) Administrativo, (F) Fiscal, (D) Disciplinario y (P) Penal.

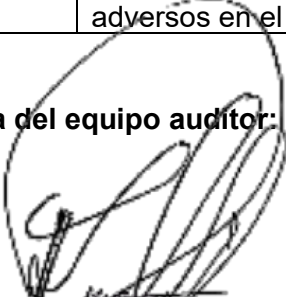
	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

Número del Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Norma Presuntamente Violada	Incidencia del Hallazgo ¹			
			A	F	D	P
	por parte del gestor farmacéutico, se encontraron 2179 pendientes. Esto incumple lo establecido en la resolución 1403 de 2007, título II, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, numeral 3.6.3. que indica: <i>“El servicio farmacéutico o establecimiento farmacéutico contará con criterios, procedimientos y recursos que permitan calcular las existencias necesarias para un período determinado, fijando los niveles mínimo y máximo de existencias, punto de reposición o punto de pedido y presupuesto necesario para cumplir con la prestación oportuna del servicio”</i> .					
(N°3)	Se encuentran existencias de medicamentos pendientes, por lo que se deben generar estrategias efectivas de entrega a los usuarios de estos medicamentos pendientes, para dar cumplimiento al principio de oportunidad establecido en el Capítulo II Servicio Farmacéutico, artículo 4 de la resolución 1403 de 2007, que indica: <i>“El servicio farmacéutico garantizará la distribución y/o dispensación de la totalidad de los medicamentos prescritos por el facultativo, al momento del recibo de la solicitud del respectivo servicio hospitalario o de la primera entrega al interesado, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente. También garantizará el ofrecimiento inmediato de la información requerida por los otros servicios, usuarios, beneficiarios y destinatarios. Contará con mecanismos para determinar permanentemente la demanda insatisfecha de servicios y corregir rápidamente las desviaciones que se detecten. La entidad de la que forma parte el servicio farmacéutico garantizará los recursos necesarios para que se cumpla este principio”</i> , en concordancia con lo establecido en el	Resolución 1403 de 2007, capítulo II Procedimientos para los procesos generales, artículo 4. Decreto 780 de 2016 artículo 2.5.1.2.1.	X			

	AUDITORÍAS	CÓDIGO	ATFT03
	INFORME DE AUDITORÍA	VERSIÓN	01
		FECHA	16/09/2022

Número del Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Norma Presuntamente Violada	Incidencia del Hallazgo ¹			
			A	F	D	P
	decreto 780 de 2016 artículo 2.5.1.2.1, lo que puede generar posibles efectos adversos en el paciente.					

Firma del equipo auditor:


 Roberto Alonso Pinto Londoño
Profesional Especializado
 Coordinador de la Auditoría

Maria F. Arengas
 María Fernanda Arengas Reinés
Profesional Especializado