



CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

RENDICION DE CUENTAS ATENCIÓN AL USUARIO

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

INFORME RENDICION DE CUENTAS 2024 – 01 DICIEMBRE DE 2025

- INFORME COMPLETO DE ATENCIÓN AL USUARIO – ANÁLISIS 2025

Clínica de Especialidades Quirúrgicas – CEQ

Total de contactos analizados: 7.500 usuarios

1. Introducción

El presente informe recoge el análisis de los **7.500 usuarios** que contactaron a la CEQ durante el año 2025 solicitando información sobre cirugías estéticas. Se evaluaron patrones de búsqueda, procedimientos de interés, tasas de agendamiento, efectividad y tendencias sociodemográficas, con un enfoque especial en la migración de la demanda hacia **prácticas clandestinas no habilitadas**, así como su impacto en la salud pública.

2. Análisis de la demanda

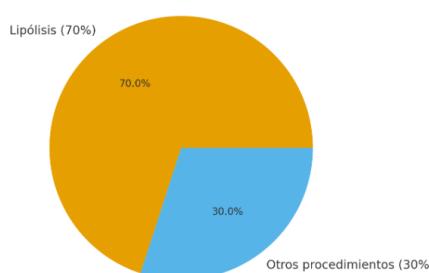
2.1 Procedimientos solicitados

- Lipólisis / lipólisis láser / lipo HD: 70% (≈ 5.250 usuarios)**
 - De estos, **solo 16** agendaron una cita formal.
 - El resto buscaba:
 - Clínicas clandestinas
 - Procedimientos con esteticistas
 - Servicios en spas, consultorios y estéticas no habilitadas
- Lipoescultura + lipectomía: ~20–22%**
- Reducción mamaria: ~5–7%**
- Rinoplastia: 5%**

Gráfica 1 – Distribución de la demanda (pie chart)

- ✓ 70% lipólisis
- ✓ 30% otros procedimientos

Distribución de la demanda de procedimientos 2025





CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

RENDICION DE CUENTAS ATENCIÓN AL USUARIO

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

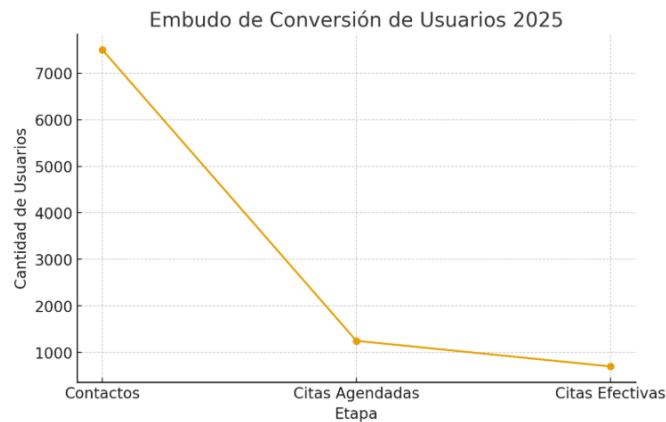
2.2 Comportamiento de agendamiento

- **Citas agendadas:** 1.250
- **Citas efectivas:** 700
- **Tasa de efectividad:** 56%

Gráfica 2 – Embudo de conversión

- ✓ 7.500 contactos
- ✓ 1.250 citas agendadas
- ✓ 700 citas efectivas

La baja conversión en el grupo de lipólisis (0,30%) revela que **el interés principal no es hacia la medicina formal** sino hacia propuestas clandestinas.



3. Análisis crítico: ilegalidad y riesgo sanitario

3.1 Migración masiva hacia servicios clandestinos

Los datos evidencian que **la mayoría de los usuarios buscan procedimientos fuera del sistema de salud habilitado**, especialmente en la categoría de lipólisis. Esto ocurre debido a:

1. **Precios extremadamente bajos ofrecidos por la ilegalidad (2-4 millones COP)**
Incompatibles con estándares de seguridad médica.
2. **Percepción errónea de que operarse con una esteticista “está bien”**
Sostenida por:
 - Ausencia de sanciones visibles
 - Funcionamiento abierto de spas y consultorios ilegales
 - Falta de comunicación oficial que advierta los riesgos
3. **Publicidades masivas y no reguladas en redes sociales**, que ofrecen:



CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

RENDICION DE CUENTAS ATENCION AL USUARIO

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

- Promociones irreales
- Resultados instantáneos
- "Sin cirugía, sin dolor"
- "Lipólisis quirúrgica" realizada por personas no médicas

3.2 Falta de control por parte de la Secretaría de Salud

Los hallazgos muestran que:

- **La informalidad opera sin ningún tipo de vigilancia real**, sin visitas, sellamientos o cierres.
- **Los prestadores habilitados sí reciben inspecciones, requerimientos y auditorías permanentes**, creando un desequilibrio donde:
 - Quien cumple la norma es perseguido
 - Quien viola la ley opera libremente

Este fenómeno **legítima socialmente la ilegalidad**, pues el público asume que si estos sitios siguen funcionando es porque "están autorizados".

4. Medios de comunicación: construcción del miedo y desinformación

Existe un patrón claro:

Las muertes reportadas en medios como cirugías en "clínicas estéticas" **provienen casi siempre de procedimientos clandestinos**, realizados por:

- Esteticistas
- Empíricos
- Consultorios no habilitados
- Spas sin condiciones sanitarias

Pero los titulares generalizan hacia "clínicas", generando **miedo infundado hacia prestadores habilitados**, mientras se oculta la raíz del problema: **la ilegalidad descontrolada**.

Como consecuencia:

- Pacientes temen consultar en instituciones formales
- Creen que la cirugía regulada es peligrosa
- Migran aún más hacia ofertas clandestinas
- Se perpetúa el ciclo de riesgo y desinformación

5. Análisis sociodemográfico

Usuarios que buscan procedimientos clandestinos (principalmente lipólisis):

- Mujeres 18–35 años
- Estratos socioeconómicos 1, 2 y 3
- Alta exposición a redes sociales
- Priorizan costo sobre seguridad
- Consumen contenidos de esteticistas, influencers y spa-centers



CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

RENDICION DE CUENTAS ATENCION AL USUARIO

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

Usuarios que sí asisten a consulta formal:

- Mayores de 30 años
- Mayor nivel educativo
- Historial de malas experiencias en procedimientos ilegales
- Reconocen la importancia de la habilitación
- Valoran la presencia de anestesiólogo y equipo médico completo

• 6. Remarketing: evidencia de un problema mayor

La mayoría de pacientes que recontactan a la CEQ ya se han operado previamente **con esteticistas o centros no habilitados**, frecuentemente con:

- Resultados pobres
- Asimetrías
- Seromas
- Infecciones
- Falta de seguimiento
- Ausencia total de historia clínica o consentimientos

Esto confirma que **el mercado ilegal capta la mayor parte de la demanda**, y solo llegan al sistema tras presentar complicaciones.

7. Conclusión Integrada del Informe

1. **Las pacientes no asisten a consulta formal porque buscan cirugías entre 2 y 4 millones**, un rango económico ofrecido solo por la ilegalidad.
2. **Existe una normalización social de operarse con una esteticista**, debido a la ausencia de controles, visitas e intervenciones por parte de la Secretaría de Salud y entes de vigilancia.
3. **La publicidad masiva en redes sociales, sin ningún tipo de regulación**, legitima y promueve la práctica clandestina.
4. **Los prestadores habilitados son los únicos vigilados y auditados**, mientras que los centros ilegales operan sin restricciones, creando una sensación de autorización implícita.
5. **Los medios de comunicación distorsionan la realidad**, asociando muertes de la ilegalidad con "clínicas", reforzando el miedo hacia el sector formal.
6. El verdadero problema de salud pública no es la cirugía plástica regulada, sino **la proliferación de procedimientos clandestinos** que captan la mayoría de usuarios.
7. La CEQ mantiene un modelo de atención seguro, profesional y habilitado, aunque opera en un entorno donde la informalidad domina el mercado.

8. Recomendaciones CEQ 2026



CLÍNICA DE
ESPECIALIDADES
QUIRÚRGICAS

RENDICION DE CUENTAS ATENCION AL USUARIO

Código: GE FO 006

Versión: 1.0

Fecha: 01/Marzo/2022

- Intensificar campañas educativas sobre cirugía segura
- Contrarrestar la desinformación en redes sociales
- Solicitar mediante oficio formal mayor control a la Secretaría de Salud
- Crear alertas informativas para pacientes sobre establecimientos no habilitados
- Establecer indicadores epidemiológicos internos para demostrar el impacto de la ilegalidad