

INFORME CONSOLIDADO CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, INTERVENIDOS A  
TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME III TRIM-2019

SIDMA: Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

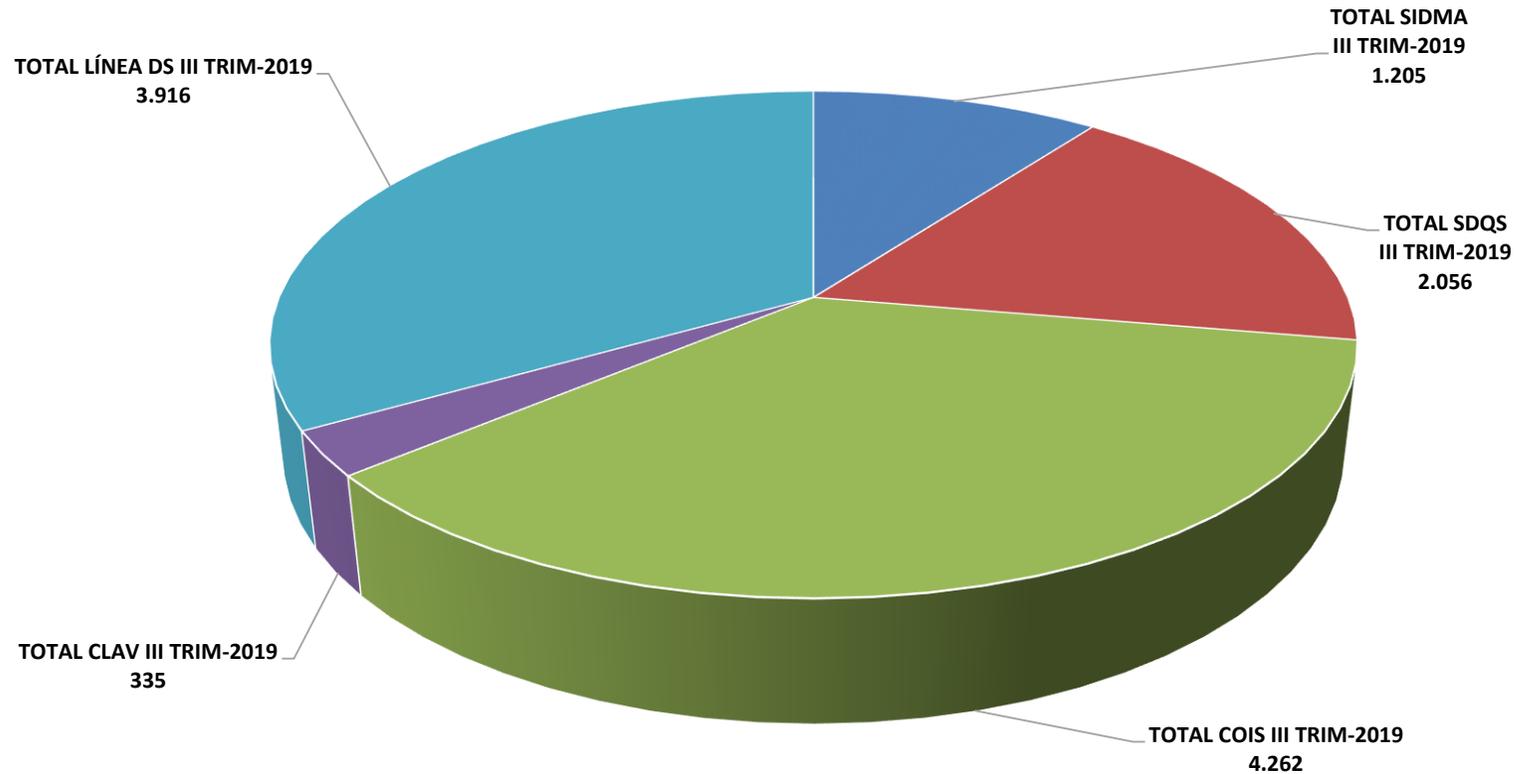
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

COIS: Centros de Orientación e Información en Salud

CLAV: Centros Locales de Atención a Víctimas

LÍNEA DS: Línea del Derecho a la Salud

## TOTAL CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMATICAS EN EL ACCESO A TRAVEZ DE MECANISMOS DE ATENCION CIUDADANA SIDMA - SDQS- COIS - CLAV



**TOTAL GENERAL CASOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO III TRIM-2019: 11,774**

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS- CLAV - LINEA DS III TRIM. 2019

**ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL  
ACCESO  
III TRIM-2019**

<b>ATRIBUTO DE CALIDAD</b>	<b>TOTAL SIDMA III TRIM-2019</b>	<b>TOTAL SDQS III TRIM-2019</b>	<b>TOTAL CLAV III TRIM-2019</b>	<b>TOTAL COIS III TRIM-2019</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019</b>	<b>TOTAL GENERAL III TRIM-2019</b>	<b>% PART.</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>545</b>	<b>361</b>	<b>85</b>	<b>962</b>	<b>1.039</b>	<b>2.992</b>	<b>25%</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>527</b>	<b>1.521</b>	<b>168</b>	<b>2.873</b>	<b>1.838</b>	<b>6.927</b>	<b>59%</b>
<b>CONTINUIDAD</b>	<b>109</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>416</b>	<b>841</b>	<b>1.527</b>	<b>13%</b>
<b>HUMANIZACIÓN</b>	<b>17</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>121</b>	<b>238</b>	<b>2%</b>
<b>SEGURIDAD - PERTINENCIA</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>77</b>	<b>90</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.205</b>	<b>2.056</b>	<b>335</b>	<b>4.262</b>	<b>3.916</b>	<b>11.774</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS- CLAV-LINEA DS III TRIM. 2019



## TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO III TRIM-2019

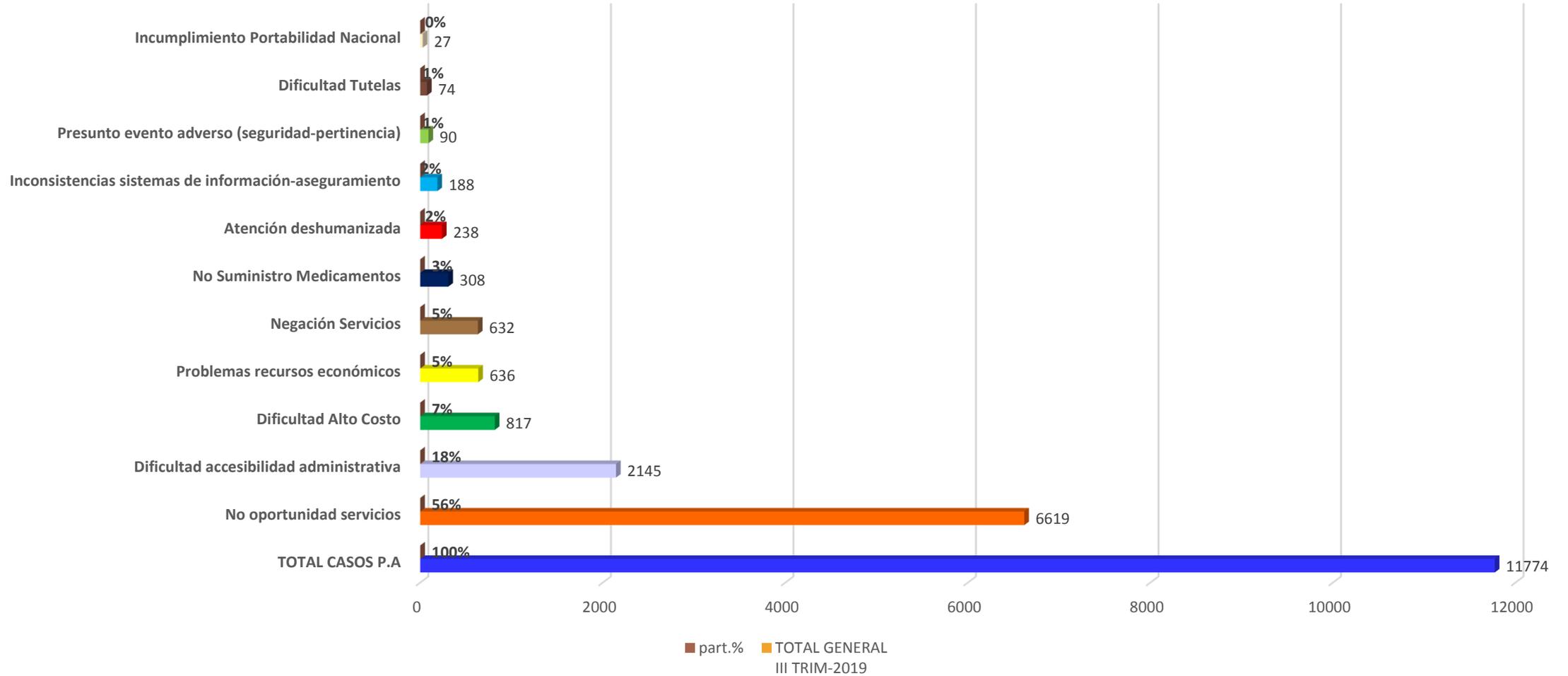
TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA III TRIM-2019	TOTAL SDQS III TRIM-2019	TOTAL CLAV III TRIM-2019	TOTAL COIS III TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019	TOTAL GENERAL III TRIM-2019	% PART.
ADMINISTRATIVA	965	1.889	246	3.828	2.433	9.361	80%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	152	46	9	14	1.318	1.539	13%
ECONÓMICA	71	30	80	411	44	636	5%
CULTURAL	17	91	0	9	121	238	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.205</b>	<b>2.056</b>	<b>335</b>	<b>4.262</b>	<b>3.916</b>	<b>11.774</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2019



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MOTIVOS EN PROBLEMATICAS EN EL ACCESO III TRIMESTRE 2019



**ESTADÍSTICAS RESPECTO A LOS CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

SIDMA: SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE MONITOREO DEL ACCESO

SDQS: SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.

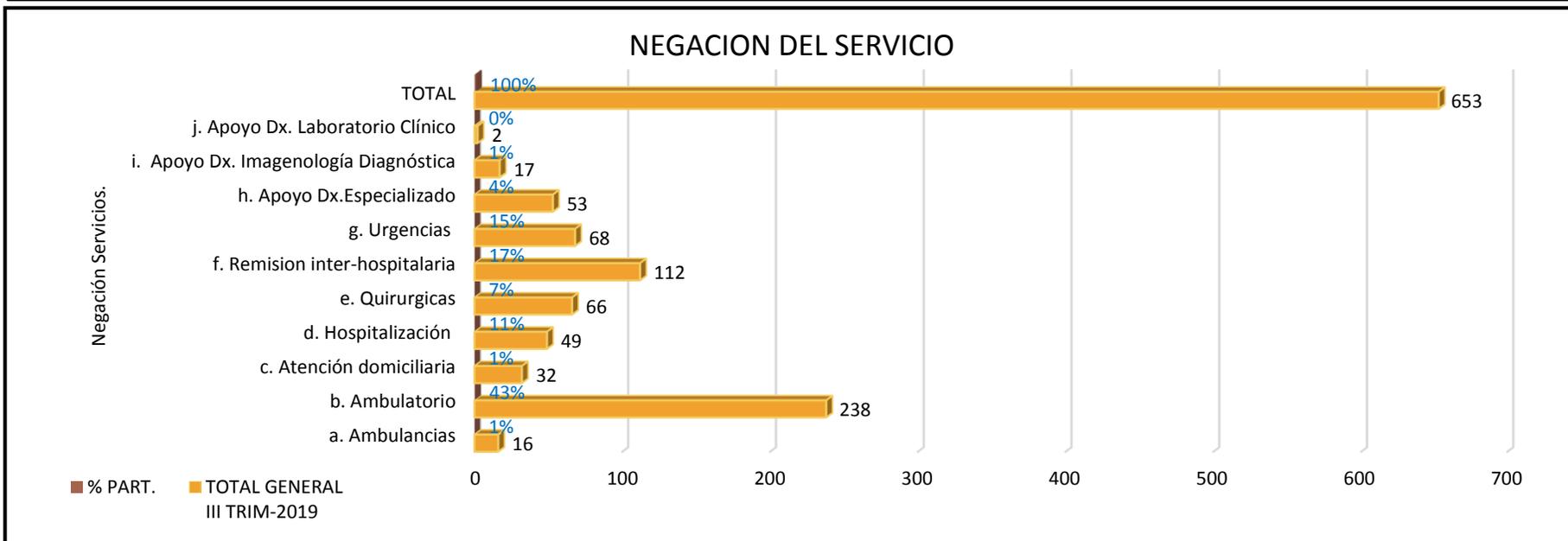
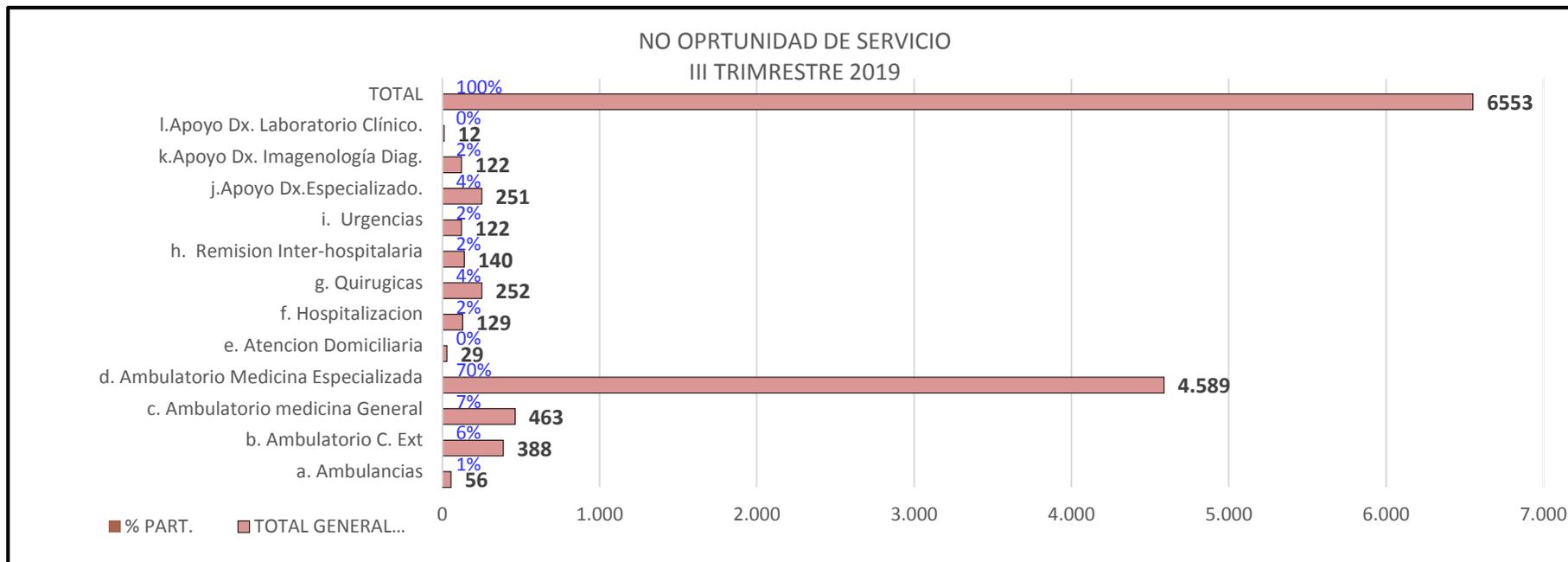
COIS: CENTROS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN SALUD

CLAV: CENTROS LOCALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

LÍNEA D.S: LÍNEA DEL DERECHO A LA SALUD

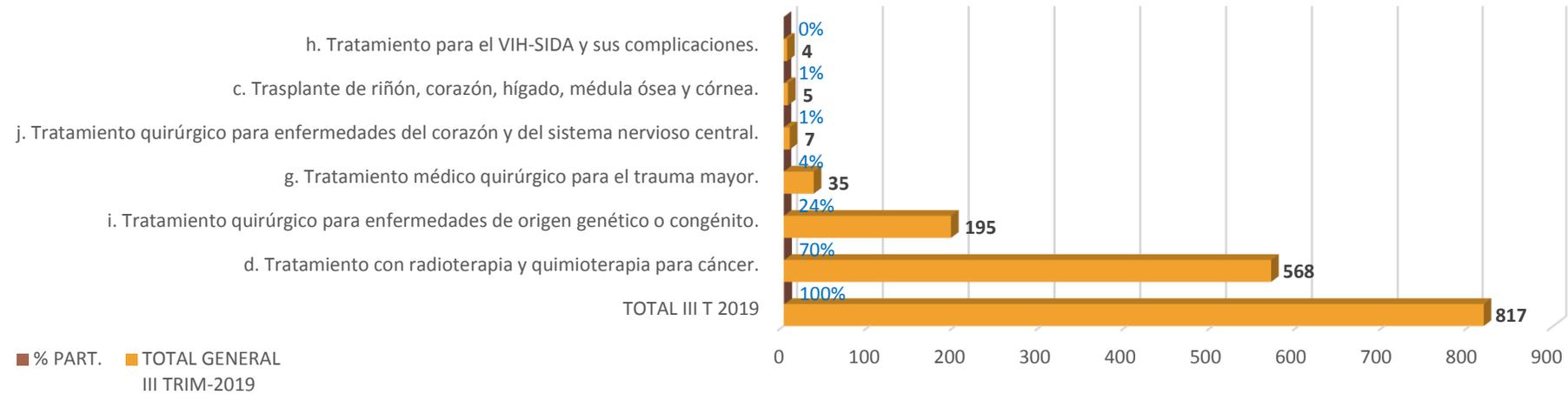
CONSOLIDADO III TRIM. 2019

Id. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA III TRIM-2019	TOTAL SDQS III TRIM-2019	TOTAL COIS III TRIM-2019	TOTAL CLAV III TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019	TOTAL GENERAL III TRIM- 2019	% PART.
1	Atención deshumanizada	17	91	9	0	121	238	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	368	262	915	71	529	2.145	18%
3	Dificultad Alto Costo	13	8	0	1	795	817	7%
4	Dificultad Tutelas	25	42	5	0	2	74	1%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	42	58	24	2	62	188	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	6	11	5	2	27	0%
7	Negación Servicios	132	35	12	7	446	632	5%
8	No oportunidad servicios	470	1421	2808	165	1755	6619	56%
9	No Suministro Medicamentos	57	100	65	3	83	308	3%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	7	3	2	1	77	90	1%
11	Problemas recursos económicos	71	30	411	80	44	636	5,4%
	<b>TOTAL</b>	<b>1.205</b>	<b>2.056</b>	<b>4.262</b>	<b>335</b>	<b>3.916</b>	<b>11.774</b>	<b>100%</b>

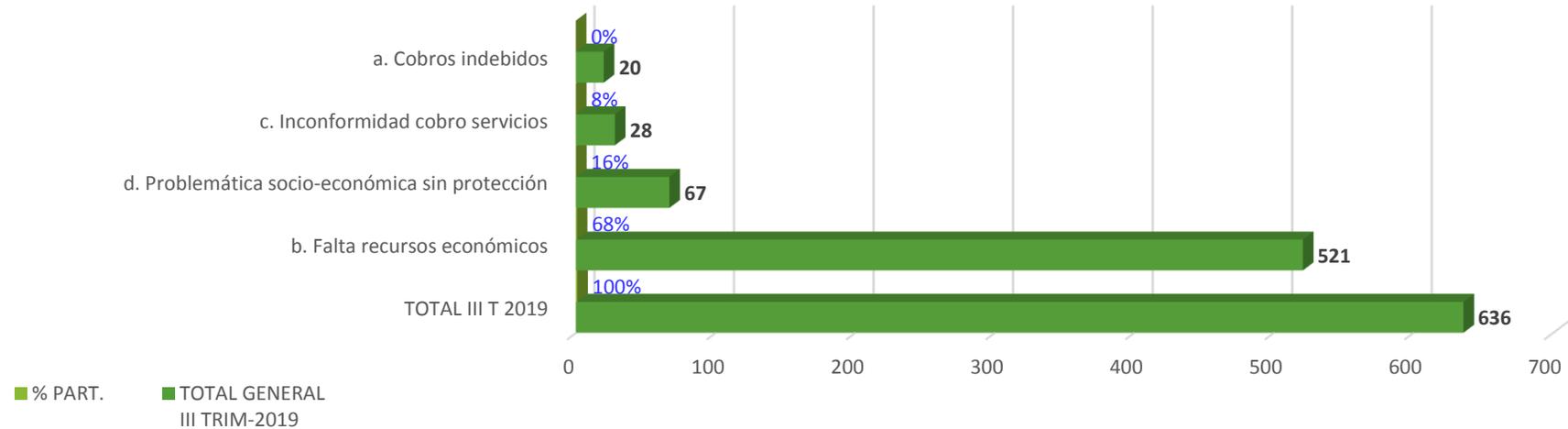


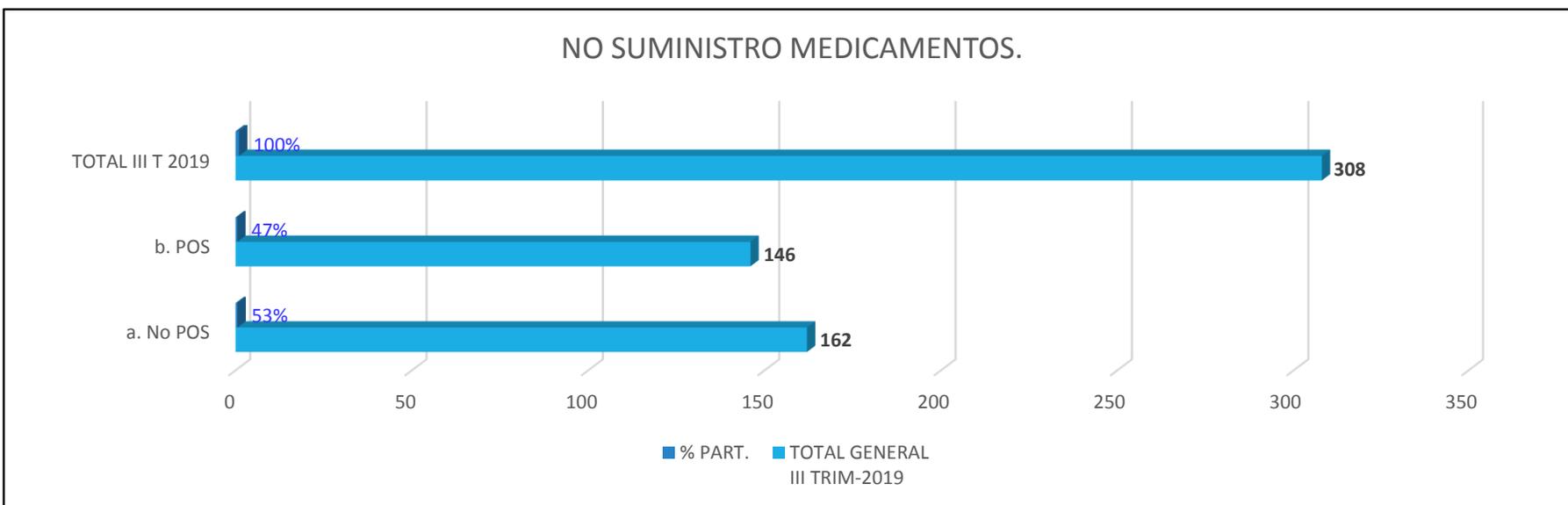
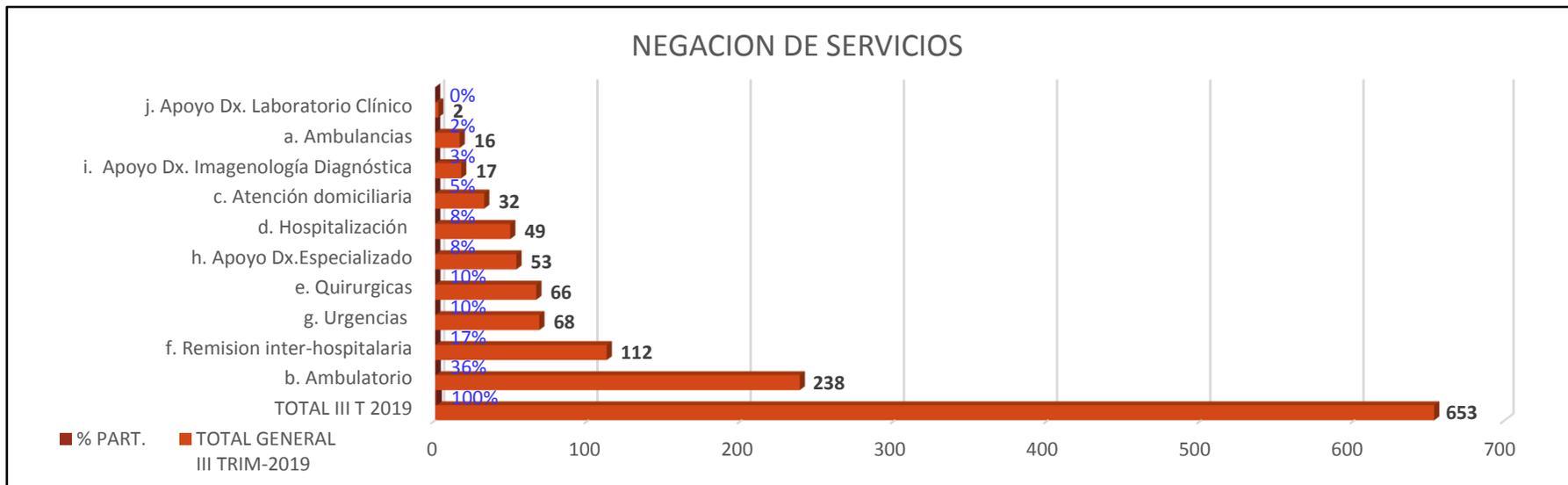
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019

## DIFICULTAD DE ALTO COSTO

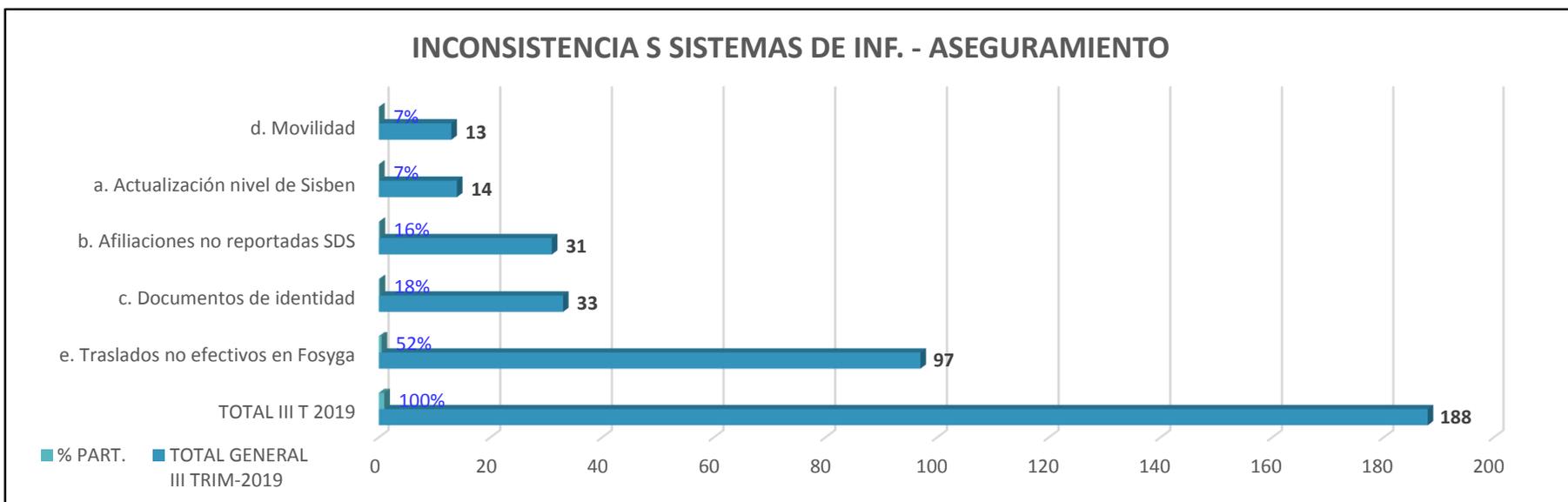


## PROBLEMAS DE RECURSOS ECONOMICOS



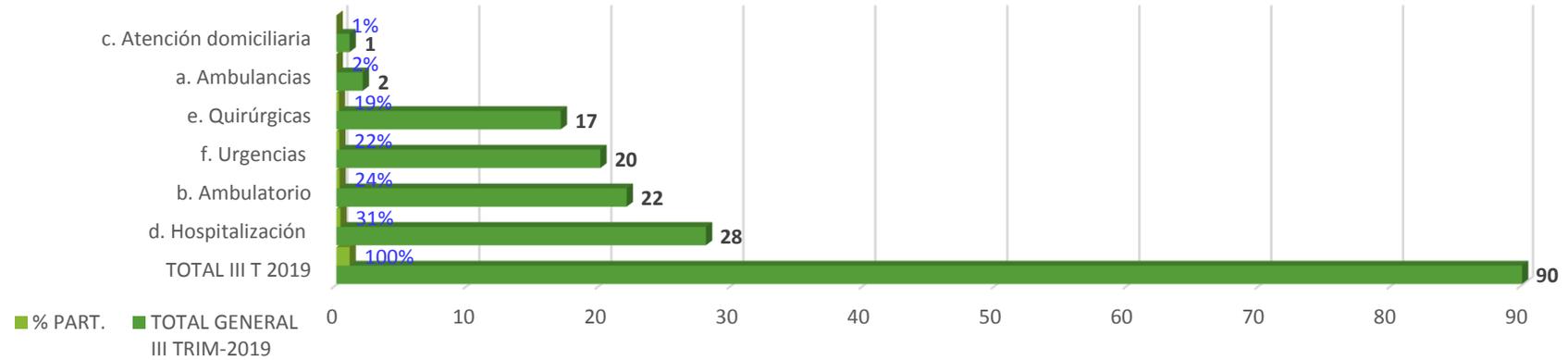


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019

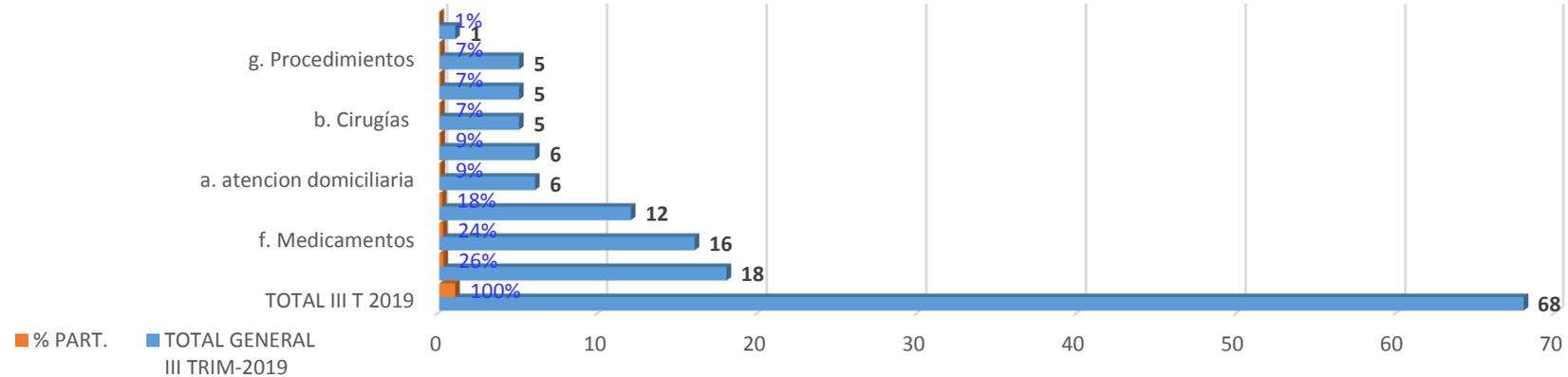


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019

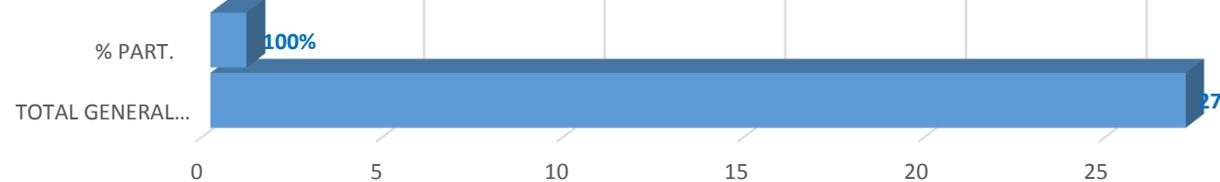
### PRESUNTO EVENTO ADVERSO (SEGURIDAD - PERTINENCIA)



### DIFICULTAD DE TUTELAS



### INCUMPLIMIENTO POR PORTABILIDAD



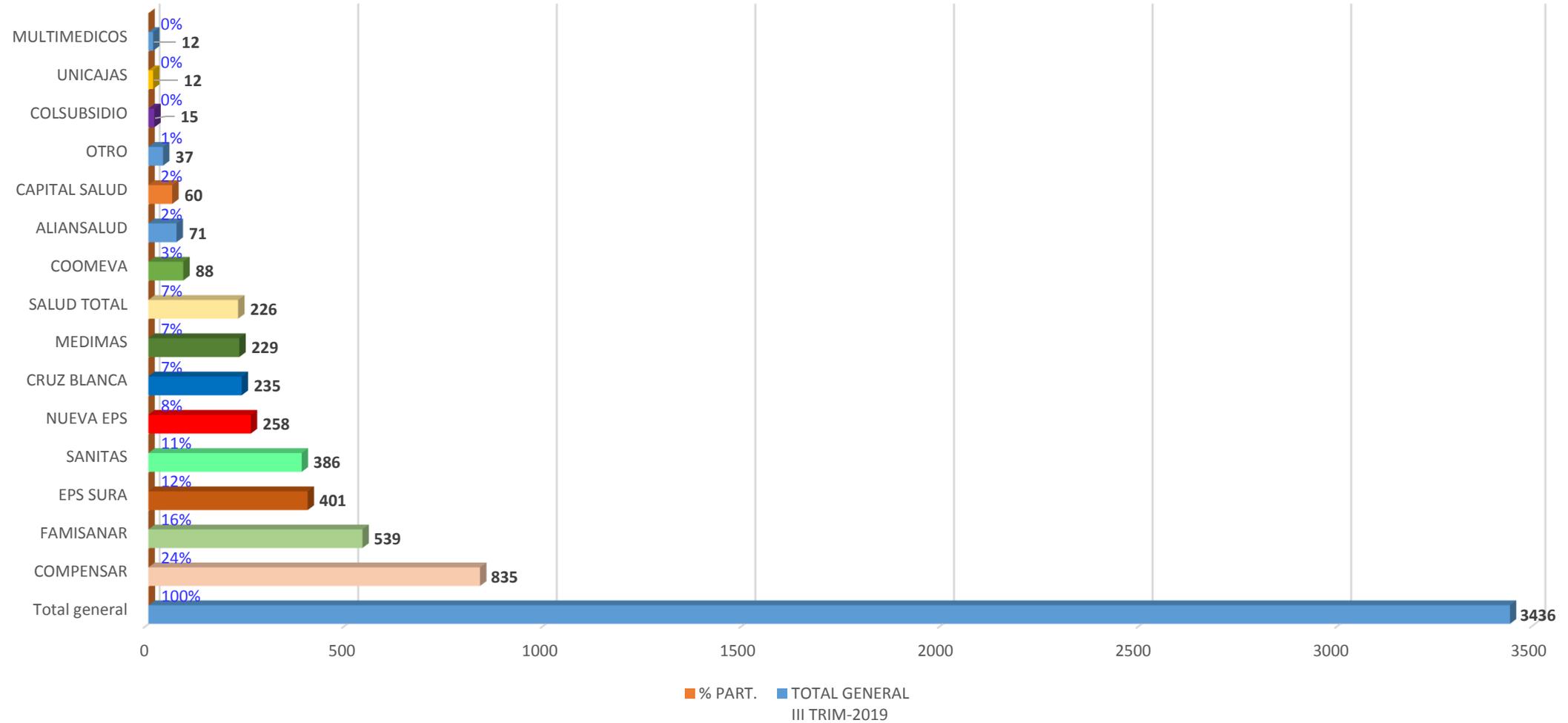
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO							
ENTIDAD	TOTAL SIDMA III TRIM-2019	TOTAL SDQS III TRIM-2019	TOTAL CLAV III TRIM-2019	TOTAL COIS III TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019	TOTAL GENERAL III TRIM-2019	% PART.
EPS-S	437	540	176	1926	740	3819	32,45%
EPS-C	226	365	91	324	2.430	3.436	29,20%
SUBREDES	186	1018	21	367	212	1.804	15,33%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	63	82	18	113	138	414	3,52%
Sin especificar Institución	0	0	8	1324	122	1.454	12,36%
IPS PRIVADAS	8	49	1	105	110	273	2,32%
PARTICULAR	31	0	6	103	90	230	1,95%
Otra entidades	0	0	1	0	54	55	0,47%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	18	0	0	11	0	29	0,25%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	3	0	0	1	186	190	1,61%
Otro ente territorial	0	0	12	0	17	29	0,25%
otras eps-s otro ente territorial	0	2	0	3	0	5	0,04%
Secretaria de Integración Social	3	0	0	4	1	8	0,07%
Secretarías de Salud Otro Territorio	1	0	0	0	3	4	0,03%
Defensoría del Pueblo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Ministerio de Salud	1	0	0	2	0	3	0,03%
call center Distrital	0	0	0	1	0	1	0,01%
alcaldía	0	0	0	5	2	7	0,06%
supersalud	0	0	1	0	2	3	0,03%
personería	0	0	0	1	0	1	0,01%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	1	0	1	1	0	3	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>978</b>	<b>2.056</b>	<b>336</b>	<b>4.291</b>	<b>4.107</b>	<b>11.768</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019



## PREMERAS 15 EPS CON PLROBLEMATICAS EN EL ACCESO A LA SALUD III TRIMESTRE 2019



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019



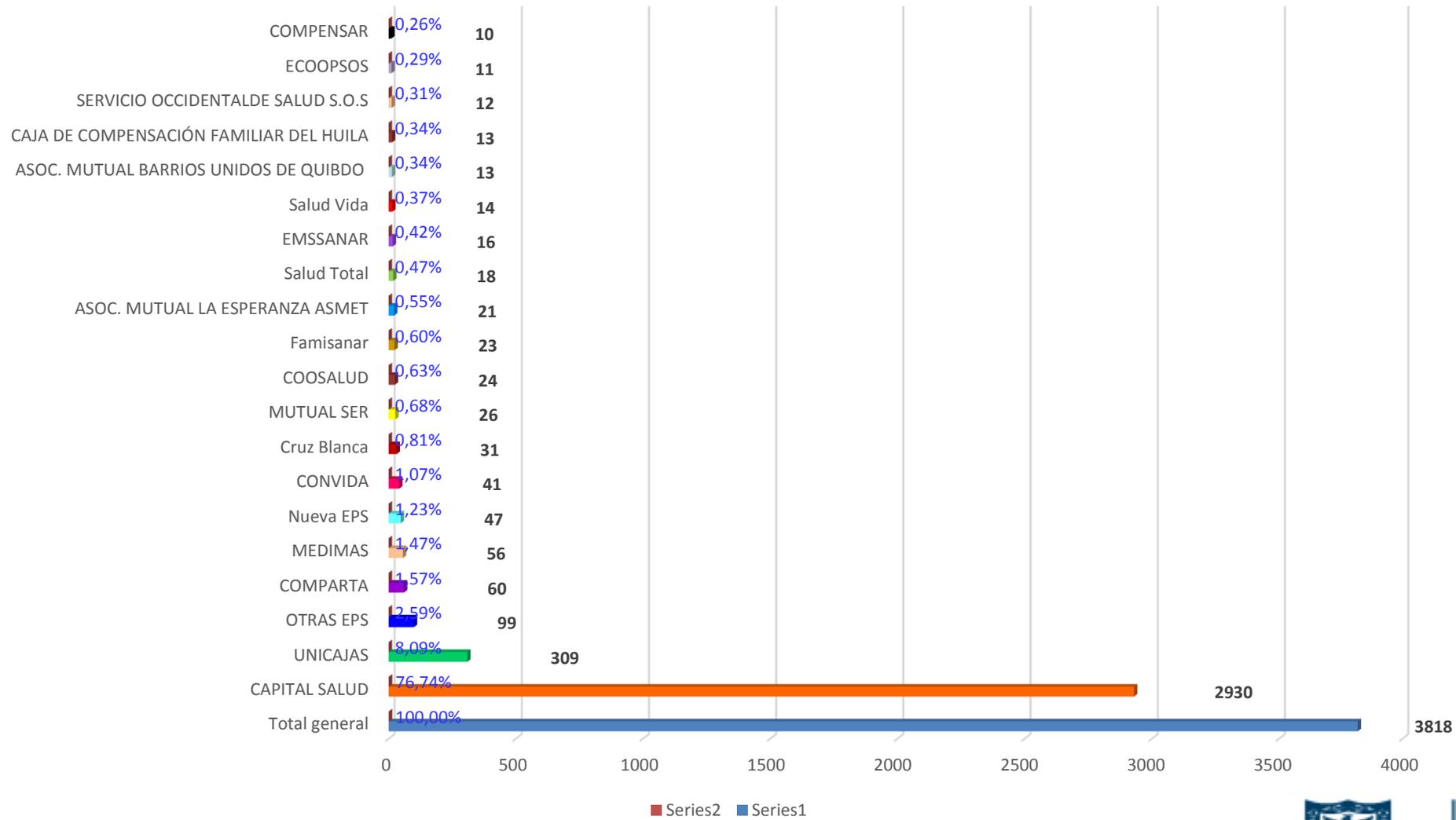
**EAPB - CONTRIBUTIVAS  
EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO  
III TRIM-2019**

EAPB-C	TOTAL SIDMA III TRIM-2019	TOTAL SDQS III TRIM-2019	TOTAL CLAV III TRIM-2019	TOTAL COIS III TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019	TOTAL GENERAL III TRIM-2019	% PART.
ALIANSA LUD	0	2	0	1	68	71	2,1
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	0	0	0	0	0,0
ASOC. MUTUAL GUITARA DE IPIALES	0	0	0	0	0	0	0,0
CAFAM	0	0	0	0	0	0	0,0
CAFESALUD	0	0	0	0	0	0	0,0
CALISALUD	0	0	0	0	2	2	0,1
CAPITAL SALUD	0	6	0	10	44	60	1,7
CAPRESOCA	0	0	0	0	2	2	0,1
CAPRECOM	0	0	0	0	1	1	0,0
COLSUBSIDIO	0	0	1	1	13	15	0,4
COMFAMA	0	0	0	0	0	0	0,0
COMFENALCO VALLE	0	0	1	0	0	1	0,0
COMPARTA	0	0	1	0	0	1	0,0
COMPENSAR	19	45	8	50	713	835	24,3
COOMEVA	5	18	7	5	53	88	2,6
CONVIDA	0	0	1	0	1	2	0,1
COOSALUD	0	0	0	1	2	3	0,1
CRUZ BLANCA	26	60	8	46	95	235	6,8
EPS SURA	6	15	1	9	370	401	11,7
ECOOPSOS	0	0	0	0	2	2	0,1
FAMISANAR	27	76	16	59	361	539	15,7
HUMANA VIVIR	0	0	0	0	0	0	0,0
MEDIMAS	31	38	8	24	128	229	6,7
MULTIMEDICOS	0	0	0	0	12	12	0,3
MUTUAL SER	0	0	0	2	0	2	0,1
NUEVA EPS	27	40	9	40	142	258	7,5
OTRO	27	0	3	1	6	37	1,1
PIJAOS SALUD	1	0	0	0	0	1	0,0
SALUD TOTAL	36	24	19	32	115	226	6,6
SALUDCOOP	0	0	0	0	0	0	0,0
SALUDVIDA	4	1	0	1	3	9	0,3
SANITAS	17	33	8	37	291	386	11,2
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	0	1	5	6	0,2
UNICAJAS	0	7	0	4	1	12	0,3
<b>Total general</b>	<b>226</b>	<b>365</b>	<b>91</b>	<b>324</b>	<b>2430</b>	<b>3436</b>	<b>100,0</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2019



## PRIMERAS 20 EPS SUBSIDIADAS CON PROBLEMAS EN EL ACCESO A LA SALUD III TRIMESTRE 2019



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2019

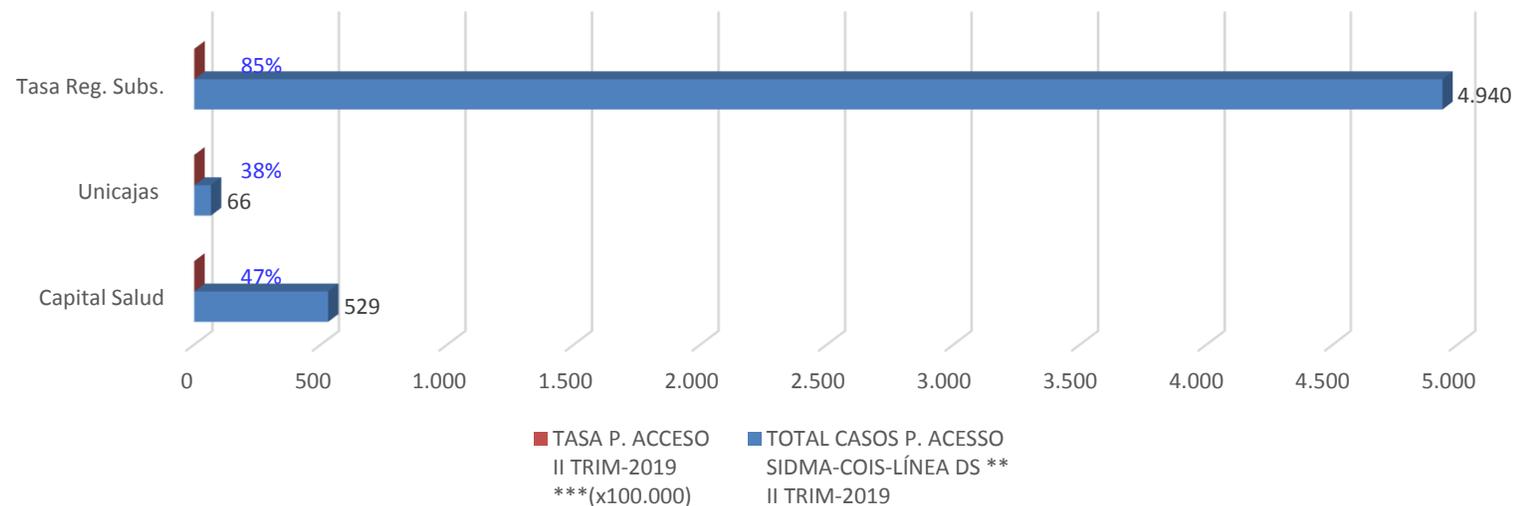


**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

**EPS - SUBSIDIADAS,  
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO  
III TRIM-2019**

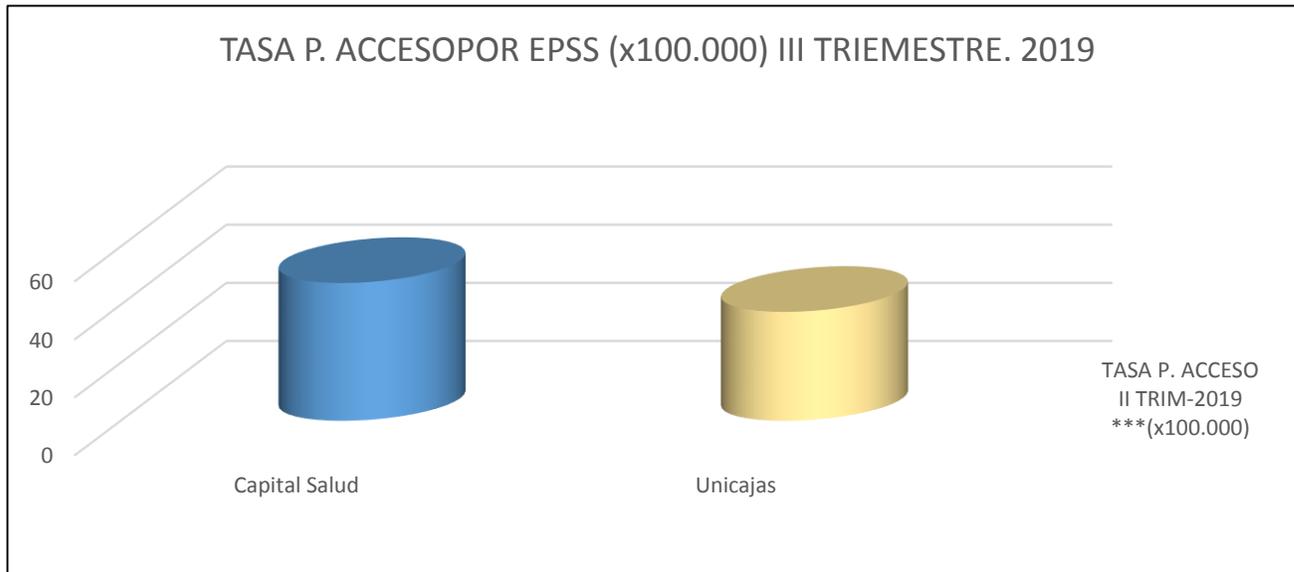
EPS-S	TOTAL SIDMA III TRIM-2019	TOTAL SDQS III TRIM-2019	TOTAL CLAV III TRIM-2019	TOTAL COIS III TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019	TOTAL GENERAL III TRIM-2019	% PART.
ANAS WAYUU	0	0	0	0	1	1	0,03
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI	0	0	1	0	1	2	0,05
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	0	0	1	1	0,03
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	1	0	5	7	0	13	0,34
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	4	0	7	6	4	21	0,55
CAFAM	1	0	0	0	1	2	0,05
CAFESALUD	0	0	0	1	0	1	0,03
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	5	0	0	2	6	13	0,34
CALISALUD	1	0	0	2	6	9	0,24
CAPITAL SALUD	316	427	25	1633	529	2930	76,74
CAPRECOM	0	0	1	3	1	5	0,13
CAPRESOCA	0	0	0	0	0	0	0,00
COLSUBSIDIO	1	0	0	0	0	1	0,03
COMFENALCO VALLE	0	0	0	0	0	0	0,00
COMPARTA	8	0	12	30	10	60	1,57
COMPENSAR	0	5	0	0	5	10	0,26
CONVIDA	4	0	7	9	21	41	1,07
Coomeva	0	2	0	2	1	5	0,13
COOSALUD	5	0	7	11	1	24	0,63
Cruz Blanca	0	12	3	10	6	31	0,81
ECOOPSOS	3	0	1	1	6	11	0,29
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES	0	0	0	1	0	1	0,03
EMSSANAR	1	0	8	3	4	16	0,42
EPS SURA	0	0	0	4	1	5	0,13
Famisanar	0	4	0	10	9	23	0,60
GUAITARA	0	0	0	0	0	0	0,00
MALLAMAS	0	0	3	2	0	5	0,13
MEDIMAS	0	15	8	23	10	56	1,47
MUTUAL SER	11	0	8	7	0	26	0,68
Nueva EPS	0	2	18	16	11	47	1,23
OTRAS EPS	0	0	55	31	13	99	2,59
PIJAOS SALUD	0	0	2	0	1	3	0,08
Salud Total	0	3	1	10	4	18	0,47
Salud Vida	0	0	2	5	7	14	0,37
Sánitas	0	0	0	1	1	2	0,05
SERVICIO OCCIDENTALDE SALUD S.O.S	0	0	0	0	12	12	0,31
SOLSALUD	0	0	0	1	0	1	0,03
TAIRONA	0	0	0	0	1	1	0,03
UNICAJAS	76	70	2	95	66	309	8,09
<b>Total general</b>	<b>437</b>	<b>540</b>	<b>176</b>	<b>1926</b>	<b>740</b>	<b>3818</b>	<b>100</b>

## TASA DE CASOS CON PROBLEMATICAS EN EL REGIMEN SUBSIDIADO



EPS-S	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** III TRIM-2019	TASA P. ACCESO III TRIM-2019 ***(x100.000)
Capital Salud	529	47%
Unicajas	66	38%
Tasa Reg. Subs.	4.940	85%

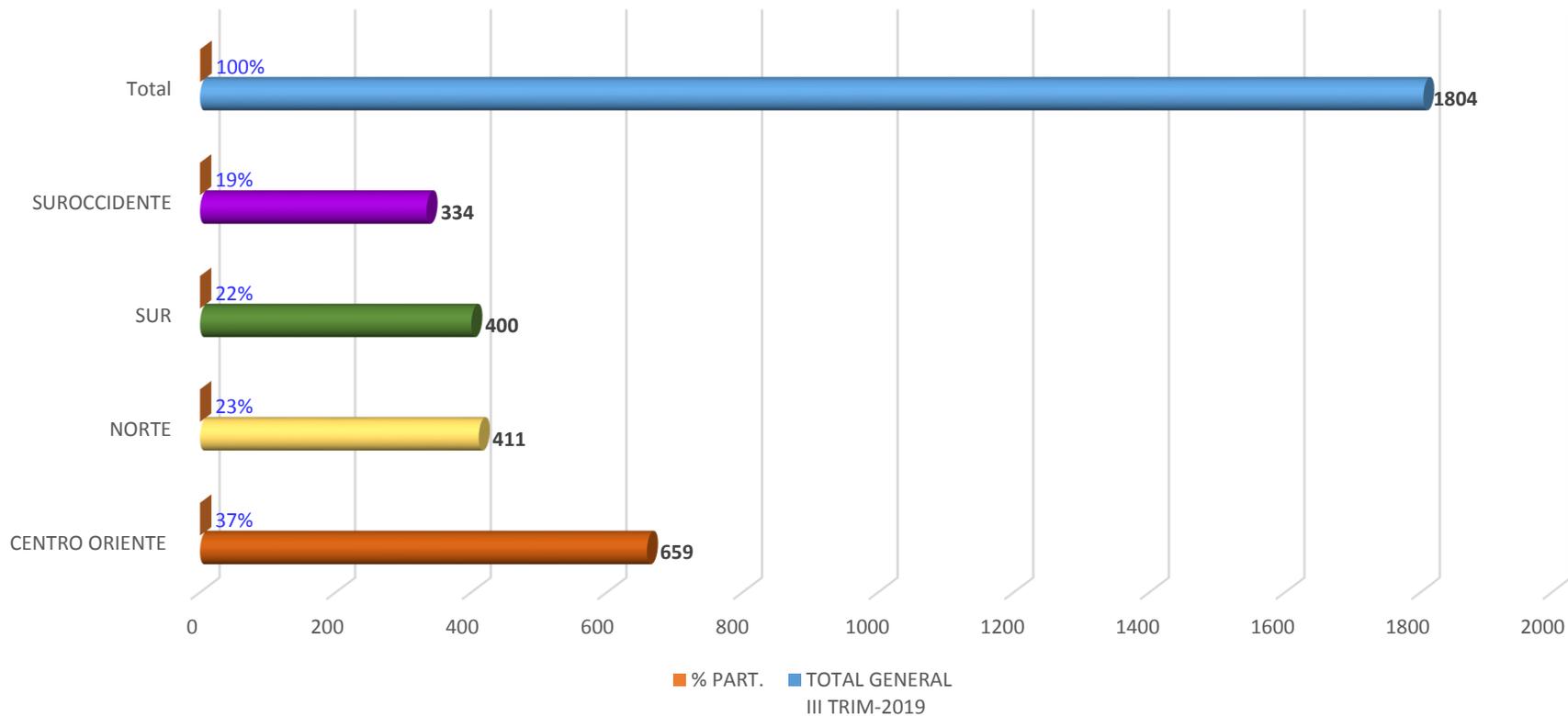
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2019



<b>TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS III TRIM-2019</b>			
<b>EPS-S</b>	<b>No. AFILIADOS*</b>	<b>TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS- LÍNEA DS ** III TRIM-2019</b>	<b>TASA P. ACCESO III TRIM-2019 *** (x100.000)</b>
<b>Capital Salud</b>	<b>1.113.700</b>	<b>529</b>	<b>47</b>
<b>Unicajas</b>	<b>175.638</b>	<b>66</b>	<b>38</b>
<b>Tasa Reg. Subs.</b>	<b>1.289.338</b>	<b>4.940</b>	<b>383</b>

\*Fuente: Secretaría Distrital de Salud (SDS). Dirección de Planeación Sectorial. Serie estadística de población de Bogotá afiliada al Régimen Subsidiado de Salud, según Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S), 1.289,338 beneficiarios corte a 31 de Mar-2019 (Maestro de Subsidiados, Base de Datos Única de Afiliación-BDUA-FOSYGA). Estimaciones Estadísticas MSc.Guerly López.  
 \*\*Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía y Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Base de Datos Problemáticas de Acceso SIDMA-SQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS III TRIM. 2019  
 \*\*\* Tasa por 100.000 afiliados.

### Total de casos con problemáticas en el acceso intervenidos por las subredes integradas de salud III Trimestre 2019.



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2019

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD,  
EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMAS EN ACCESO  
III TRIM-2019**

SUBREDES	TOTAL SIDMA III TRIM-2019	TOTAL SDQS III TRIM-2019	TOTAL CLAV III TRIM-2019	TOTAL COIS III TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2019	TOTAL GENERAL III TRIM-2019	% PART.
CENTRO ORIENTE	66	228	1	326	38	659	36,5%
NORTE	48	268	2	12	81	411	22,8%
SUR	31	308	2	14	45	400	22,2%
SUROCCIDENTE	41	214	16	15	48	334	18,5%
Total	186	1018	21	367	212	1804	100,0%

# GRACIAS

GRACIAS