

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

INFORME II TRIM-2019

SIDMA: Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

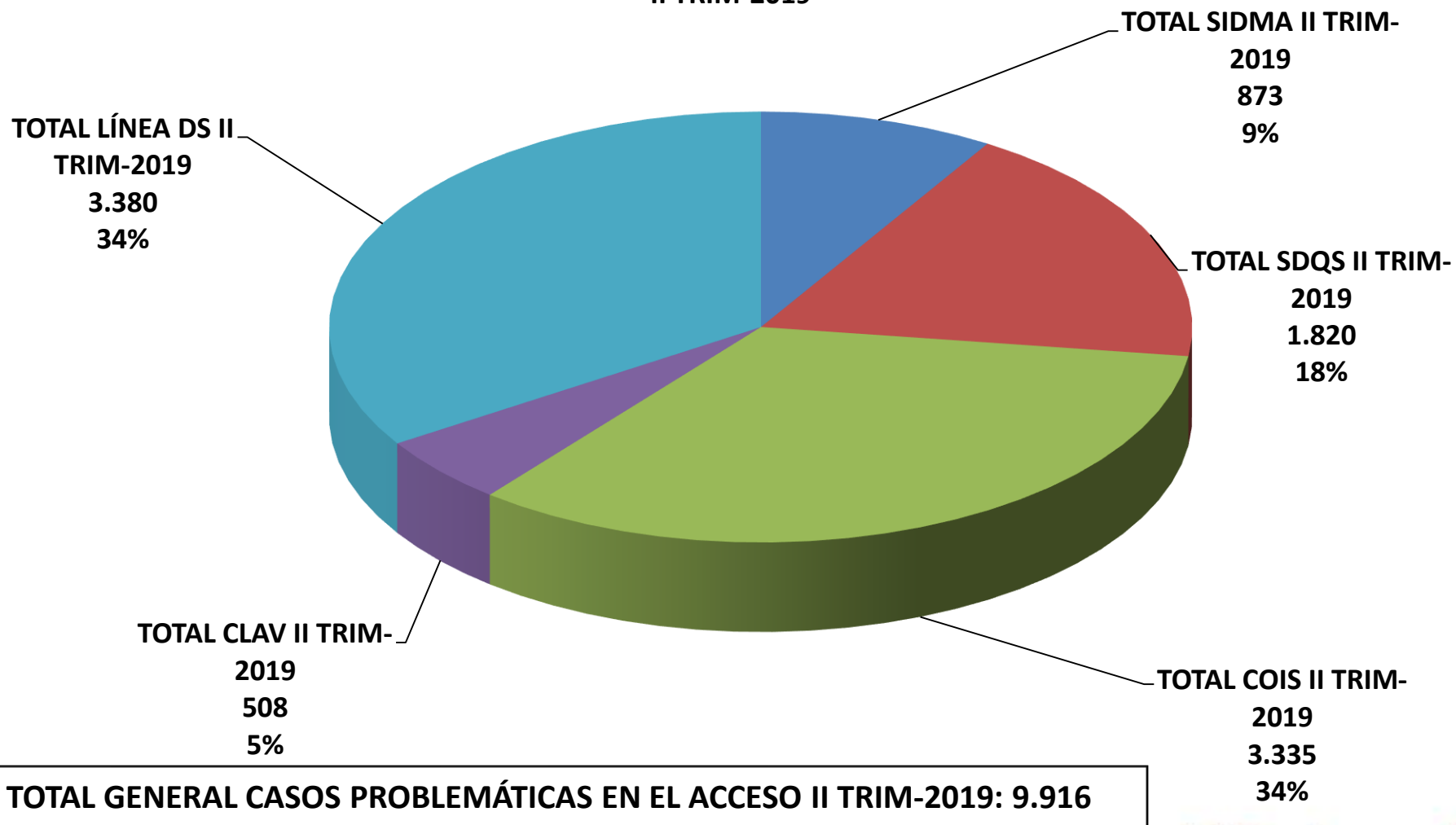
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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 PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA
SIDMA - SDQS - COIS -CLAV- LÍNEA DS
II 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 II 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
II TRIM-2019**

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM-2019	TOTAL COIS II TRIM-2019	TOTAL CLAV II TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM-2019	% PART.
ACCESIBILIDAD	400	318	928	142	1.051	2.839	29%
OPORTUNIDAD	371	1.360	1.607	204	1.821	5.363	54%
CONTINUIDAD	82	48	790	161	271	1.352	14%
HUMANIZACIÓN	14	93	10	1	149	267	3%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	6	1	0	0	88	95	1%
TOTAL	873	1.820	3.335	508	3.380	9.916	100%

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 II TRIM. 2019



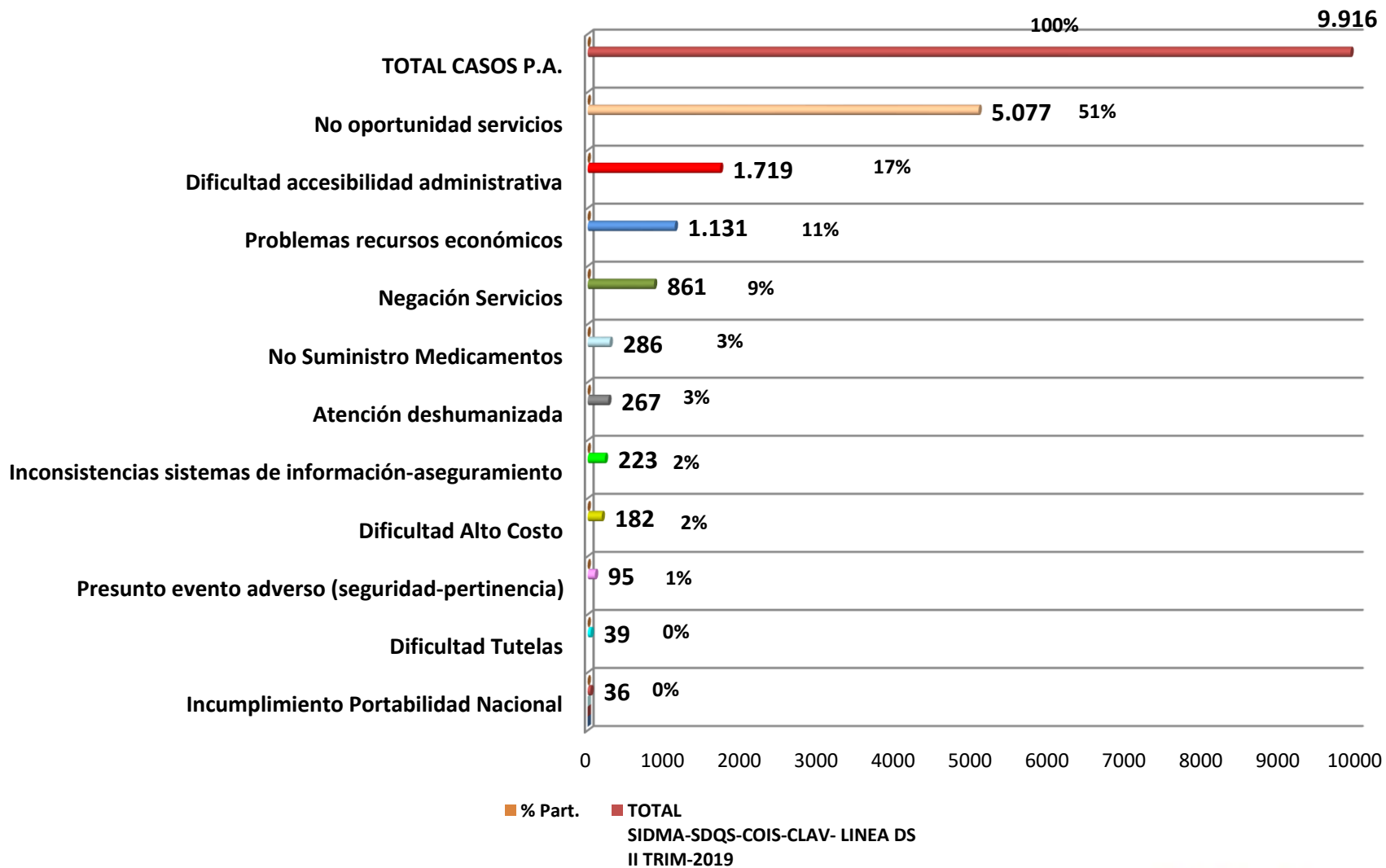
**TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO
II TRIM-2019**

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM-2019	TOTAL COIS II TRIM-2019	TOTAL CLAV II TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM-2019	% PART.
ADMINISTRATIVA	710	1.648	2.512	330	2.180	7.380	74%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	89	60	27	18	944	1.138	11%
ECONÓMICA	60	19	786	159	107	1.131	11%
CULTURAL	14	93	10	1	149	267	3%
TOTAL	873	1.820	3.335	508	3.380	9.916	100%

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 II TRIM. 2019



MOTIVOS DE LAS PROBLEMATICAS EN EL ACCESO II TRIM-2019



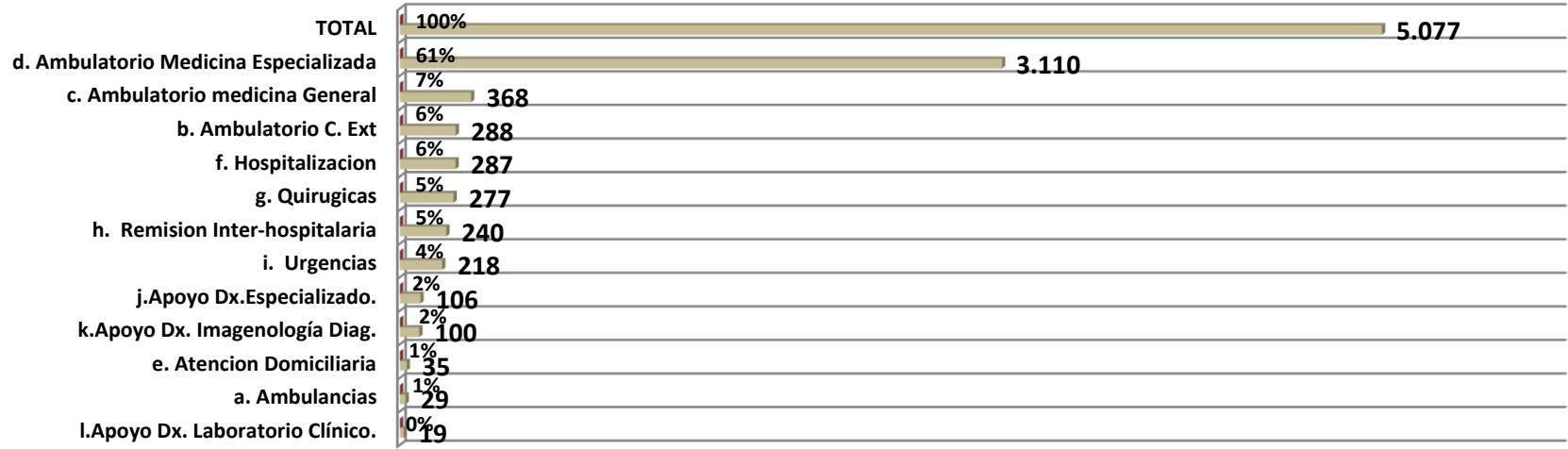
ESTADÍSTICAS RESPECTO A LOS CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

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

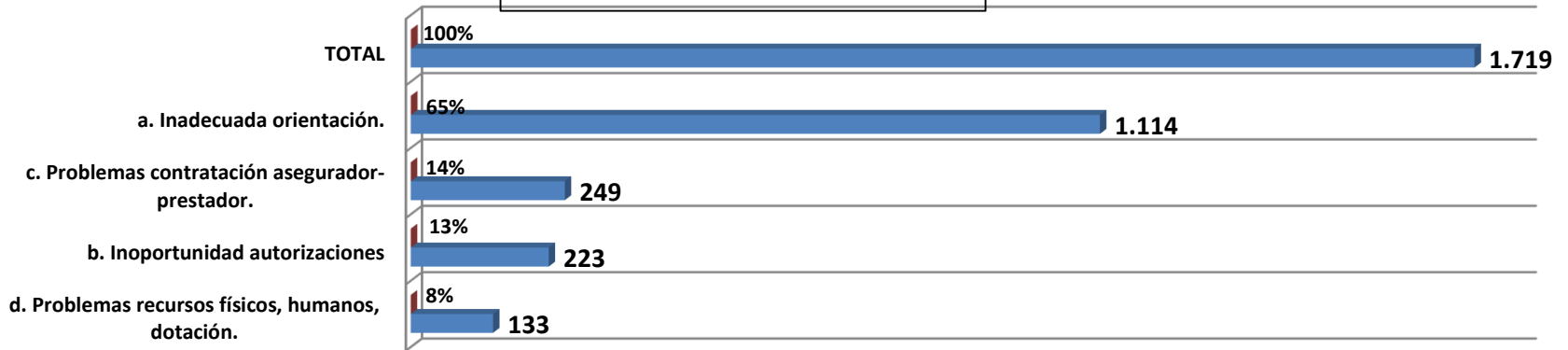
CONSOLIDADO II TRIM. 2019

Id. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM-2019	TOTAL COIS II TRIM-2019	TOTAL CLAV II TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM-2019	% PART.
1	Atención deshumanizada	14	93	10	1	149	267	3%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	264	208	872	112	263	1.719	17%
3	Dificultad Alto Costo	9	13	0	2	158	182	2%
4	Dificultad Tutelas	13	16	4	0	6	39	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	51	59	20	9	84	223	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	11	5	9	5	6	36	0%
7	Negación Servicios	74	46	27	16	698	861	9%
8	No oportunidad servicios	336	1.245	1.575	201	1720	5.077	51%
9	No Suministro Medicamentos	35	115	32	3	101	286	3%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	6	1	0	0	88	95	1%
11	Problemas recursos económicos	60	19	786	159	107	1.131	11,4%
	TOTAL	873	1.820	3.335	508	3.380	9.916	100%

No oportunidad Servicios II Trim -2019

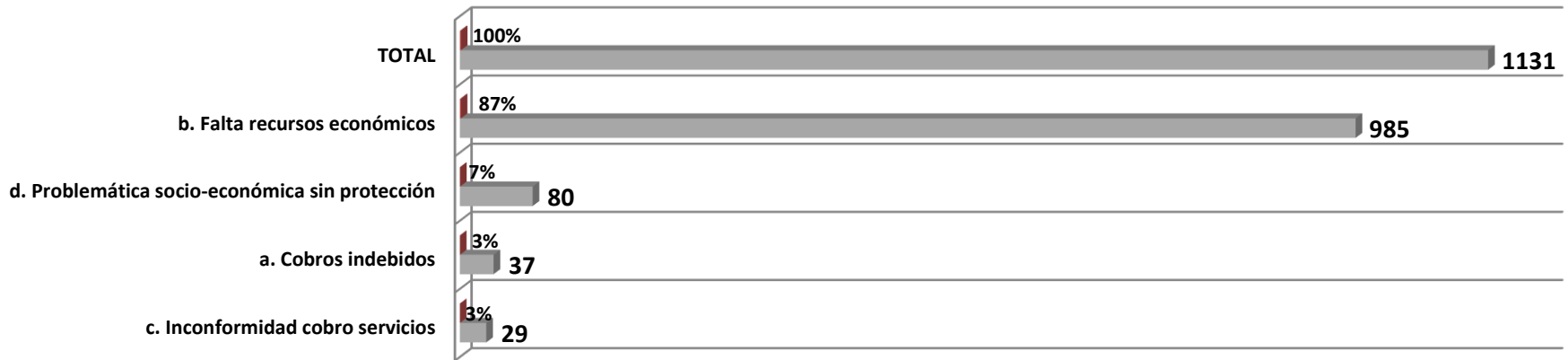


Dificultad accesibilidad administrativa II Trim -2019

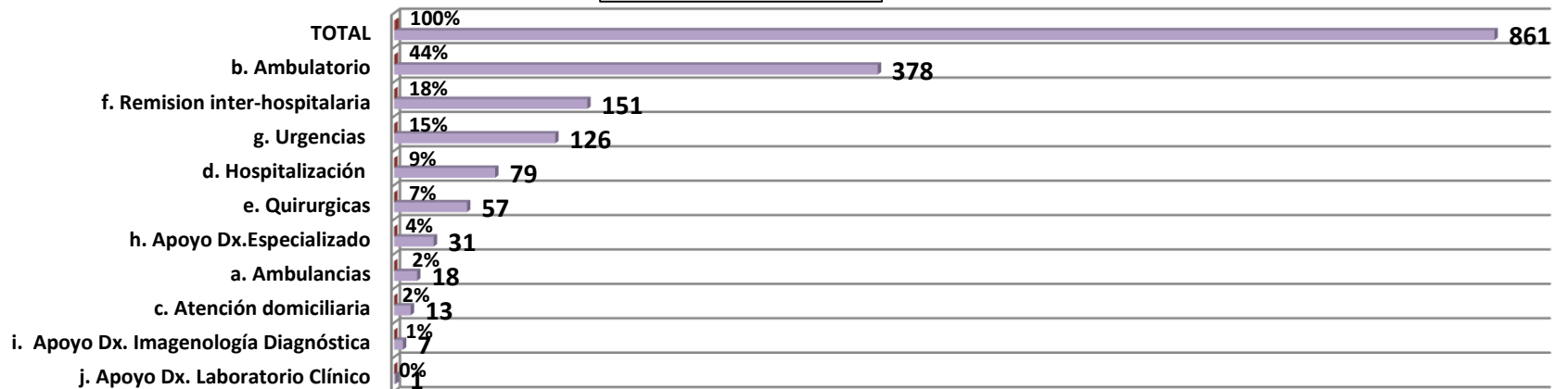


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS II TRIM. 2019

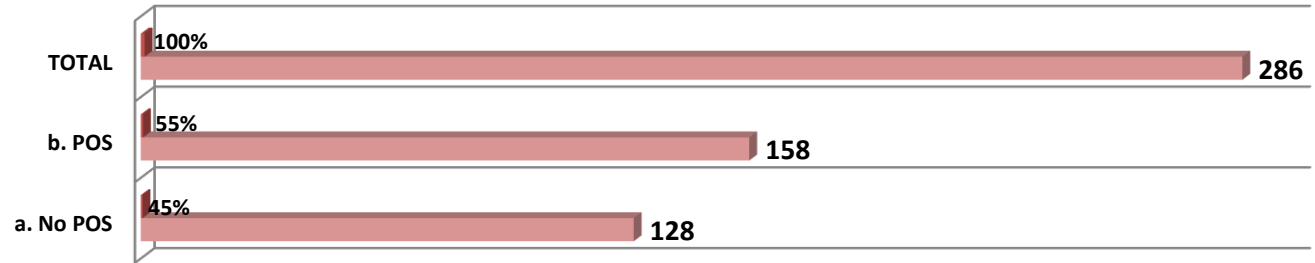
Problemas recursos económicos II Trim -2019



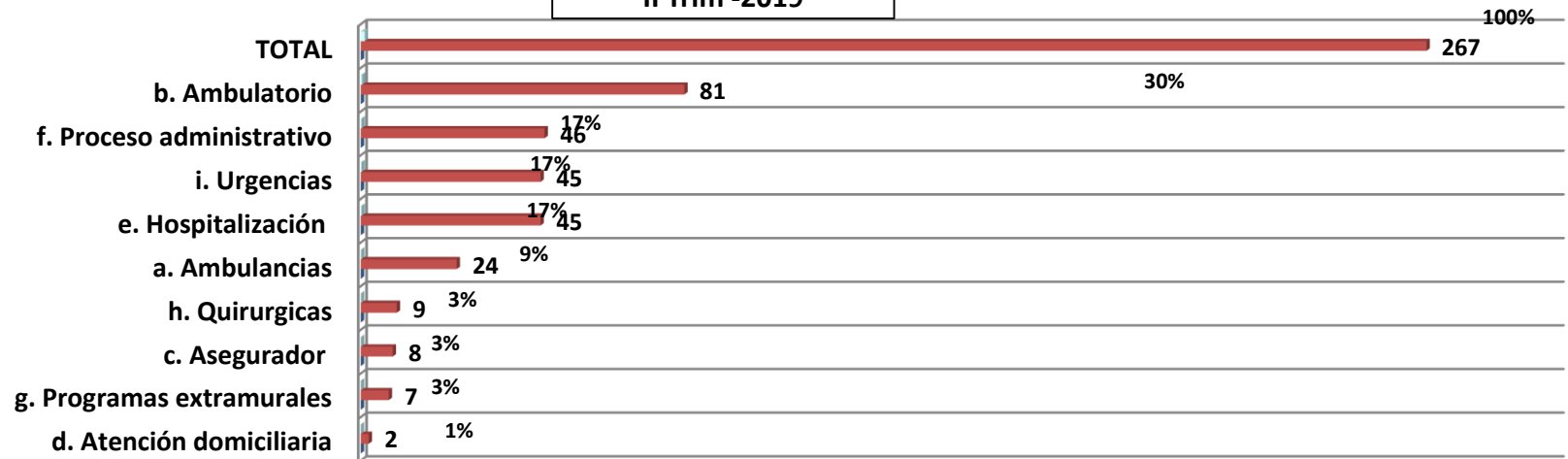
Negación de Servicios II Trim -2019



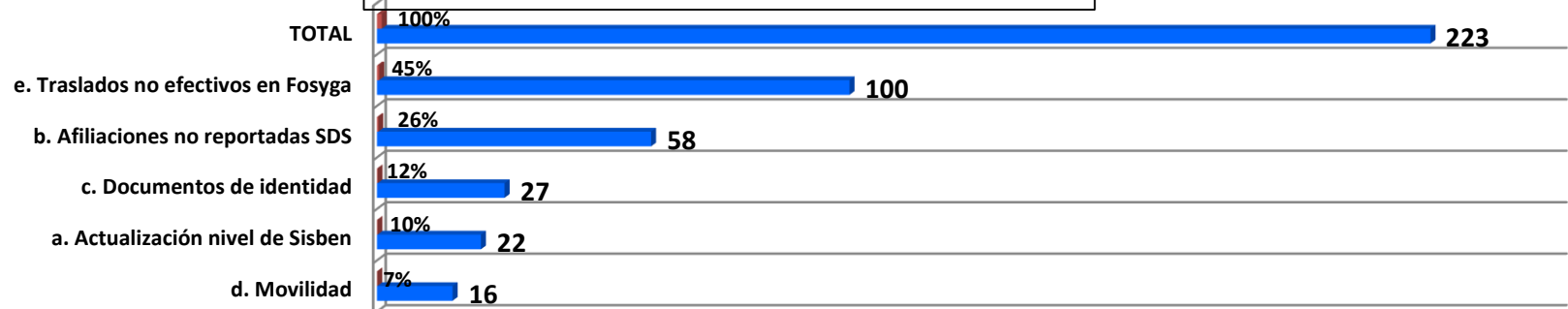
**No suministro Medicamentos
II Trim -2019**



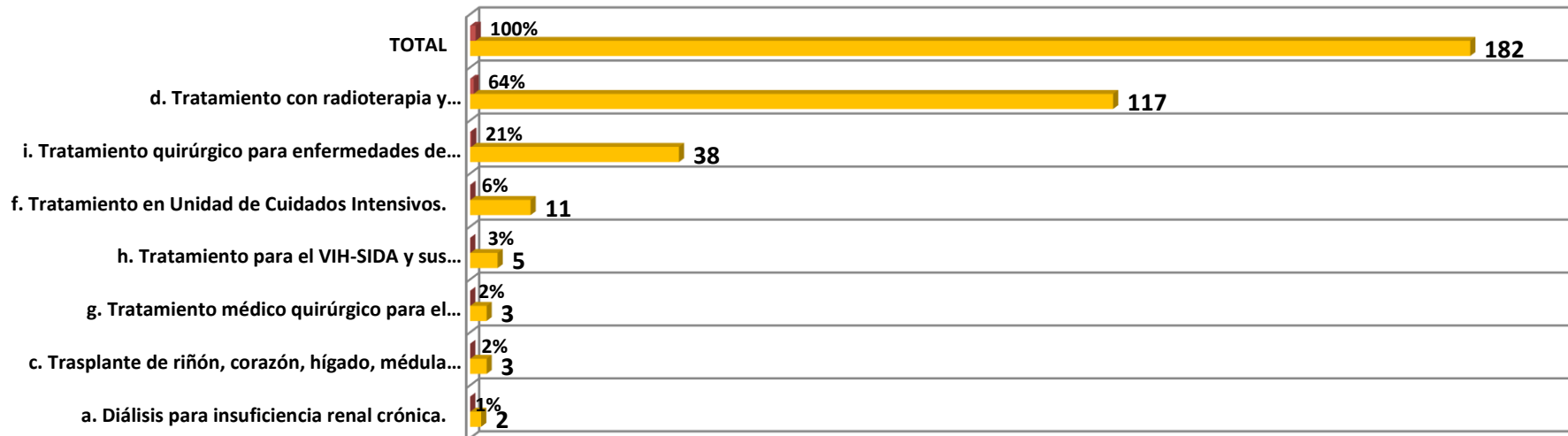
**Atención Deshumanizada
II Trim -2019**



Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento II Trim -2019

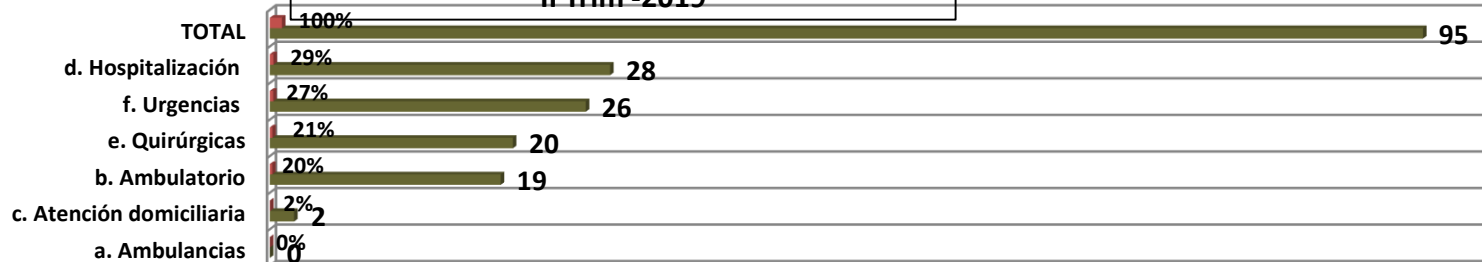


Dificultad Alto Costo II Trim -2019



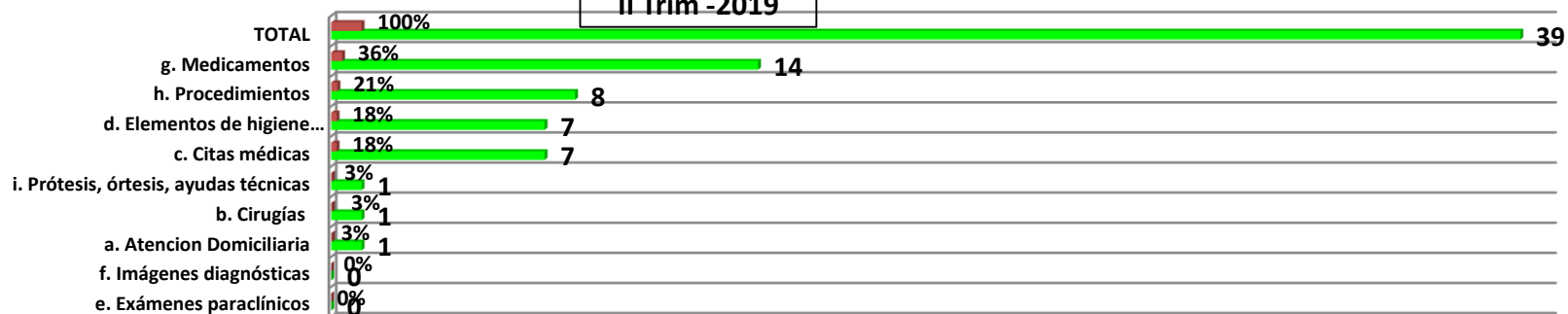
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)

II Trim -2019



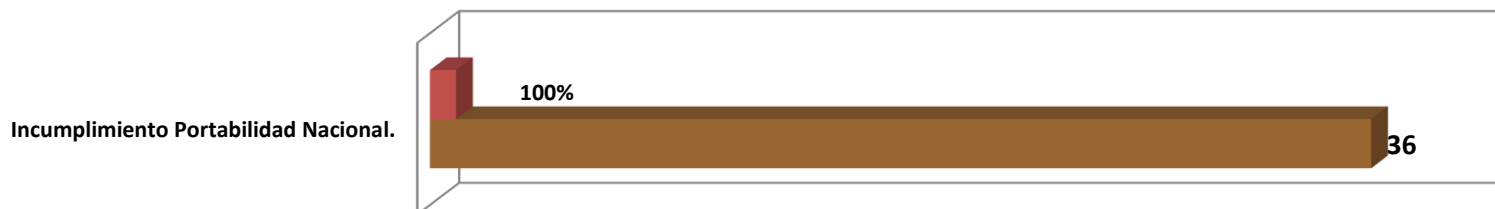
Dificultad tutelas

II Trim -2019



Incumplimiento Portabilidad Nacional

II Trim -2019



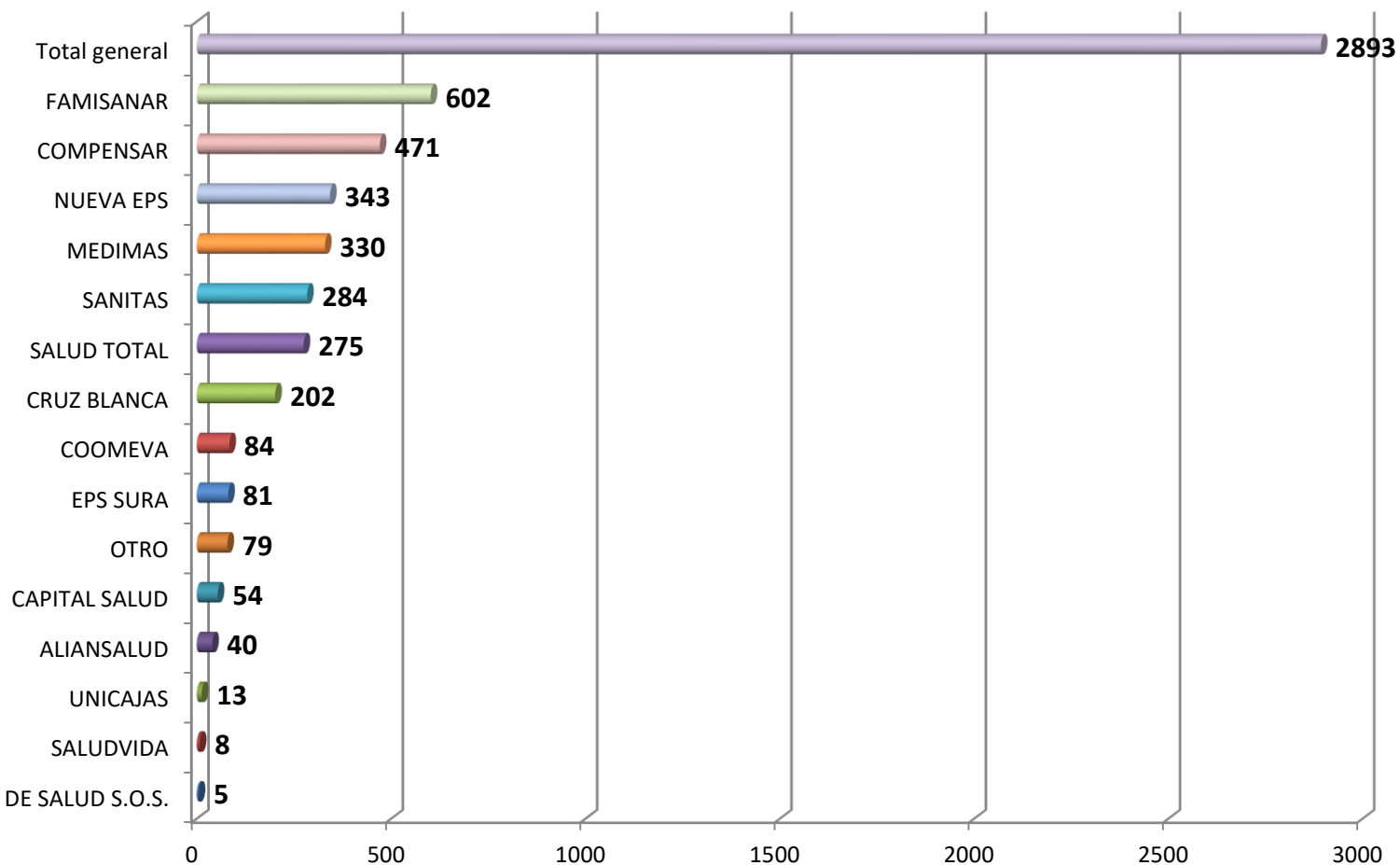
**ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO
II TRIM-2019**

ENTIDAD	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM-2019	TOTAL COIS II TRIM-2019	TOTAL CLAV II TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM-2019	% PART.
EPS-S	260	437	2.092	360	819	3.968	39%
EPS-C	149	373	458	71	1.842	2.893	29%
SUBREDES	193	913	160	22	10	1.298	13%
IPS PRIVADAS	180	42	31	2	297	552	5%
Sin especificar Institución	0	0	492	0	0	492	5%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	17	53	76	52	208	406	4%
PARTICULAR	19	0	72	1	157	249	2%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	2	0	8	1	88	99	1%
Otra entidades	21	0	31	0	0	52	1%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	22	0	3	0	0	25	0,2%
Otro ente territorial	4	0	0	0	17	21	0,2%
Secretaria de Integracion Social	2	0	3	0	0	5	0,05%
otras eps-s otro ente territorial	0	2	2	0	0	4	0,04%
Supersalud	2	0	0	0	0	2	0,02%
Personeria	0	0	2	0	0	2	0,02%
Alcaldia de Bogotá	1	0	0	0	0	1	0,01%
Personería	1	0	0	0	0	1	0,01%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0	1	0	1	0,01%
TOTAL	873	1.820	3.430	510	3.438	10.071	100%

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 II TRIM. 2019



Primeras 15 EAPB-C en casos intervenidos con problemáticas en el acceso II 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 II TRIM. 2019

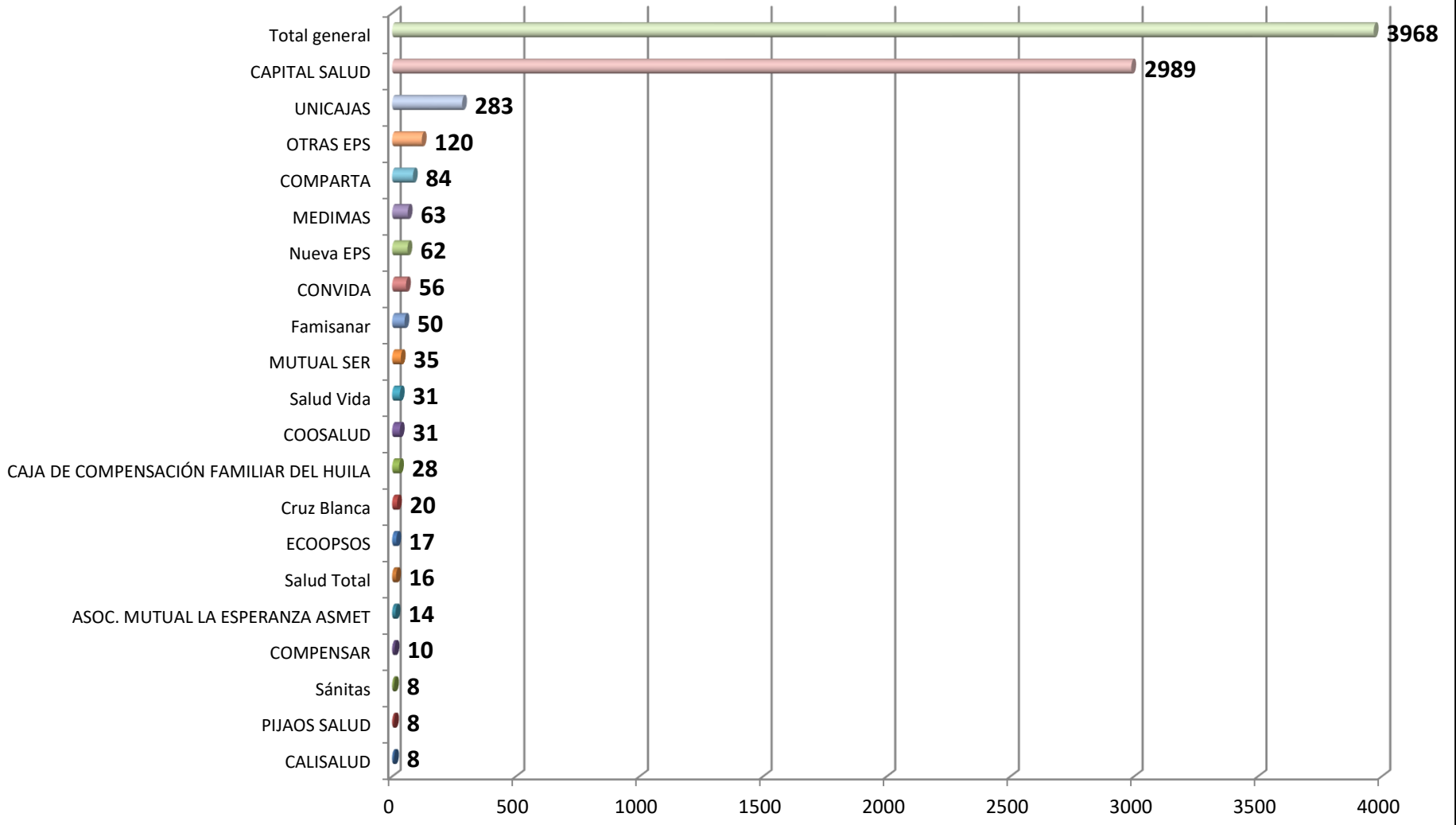
EAPB - CONTRIBUTIVAS
EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO
II TRIM-2019

EAPB-C	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM-2019	TOTAL COIS II TRIM-2019	TOTAL CLAV II TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM-2019	% PART.
FAMISANAR	25	76	113	18	370	602	20,8
COMPENSAR	11	38	84	6	332	471	16,3
NUEVA EPS	28	51	65	4	195	343	11,9
MEDIMAS	19	46	30	4	231	330	11,4
SANITAS	6	23	36	1	218	284	9,8
SALUD TOTAL	15	27	54	10	169	275	9,5
CRUZ BLANCA	12	59	18	5	108	202	7,0
COOMEVA	1	14	3	7	59	84	2,9
EPS SURA	4	12	11	1	53	81	2,8
OTRO	20	0	10	8	41	79	2,7
CAPITAL SALUD	0	12	15	6	21	54	1,9
ALIANSA SALUD	1	7	7	0	25	40	1,4
UNICAJAS	0	7	6	0	0	13	0,4
SALUDVIDA	5	0	1	0	2	8	0,3
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	1	0	0	4	5	0,2
COLSUBSIDIO	0	0	0	0	4	4	0,1
COMPARTA	0	0	1	0	2	3	0,1
MUTUAL SER	0	0	2	1	0	3	0,1
COMFAMA	0	0	0	0	2	2	0,1
COMFENALCO VALLE	0	0	0	0	2	2	0,1
ECOOPSOS	0	0	0	0	2	2	0,1
HUMANA VIVIR	0	0	0	0	2	2	0,1
PIJAOS SALUD	2	0	0	0	0	2	0,1
CONVIDA	0	0	1	0	0	1	0,0
EMSSANAR	0	0	1	0	0	1	0,0
Total general	149	373	458	71	1842	2893	100,0

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 II TRIM. 2019



Primeras 20 EPS-S en casos con problemáticas en el acceso, II Trim-2019

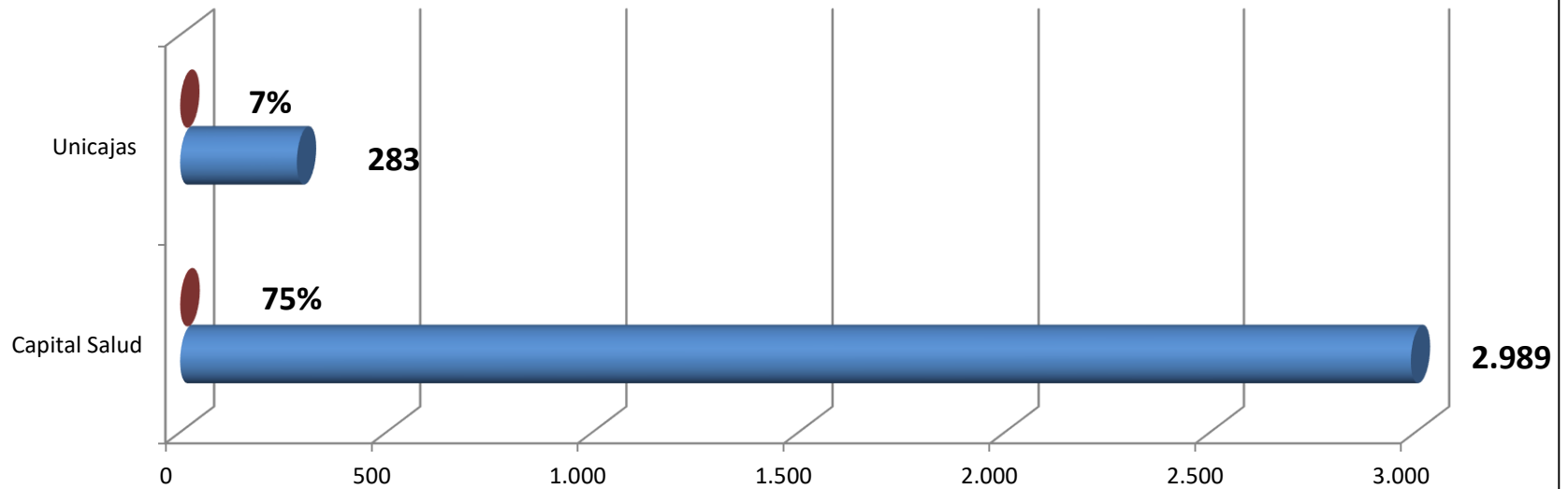


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS II TRIM. 2019

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

EPS-S	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM-2019	TOTAL COIS II TRIM-2019	TOTAL CLAV II TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM-2019	% PART.
CAPITAL SALUD	166	328	1842	156	497	2989	75,33
UNICAJAS	53	73	80	12	65	283	7,13
OTRAS EPS	0	0	24	76	20	120	3,02
COMPARTA	10	0	19	20	35	84	2,12
MEDIMAS	0	7	22	10	24	63	1,59
Nueva EPS	0	4	12	19	27	62	1,56
CONVIDA	4	0	11	5	36	56	1,41
Famisanar	0	9	11	6	24	50	1,26
MUTUAL SER	10	0	9	14	2	35	0,88
COOSALUD	7	0	7	7	10	31	0,78
Salud Vida	0	0	8	6	17	31	0,78
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	3	0	3	0	22	28	0,71
Cruz Blanca	0	9	6	3	2	20	0,50
ECOOPSOS	3	0	1	3	10	17	0,43
Salud Total	0	2	6	2	6	16	0,40
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	2	0	3	3	6	14	0,35
COMPENSAR	0	3	5	2	0	10	0,25
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	0	0	2	4	2	8	0,20
CALISALUD	0	0	4	2	2	8	0,20
PIJAOS SALUD	0	0	0	6	2	8	0,20
Sánitas	0	2	5	1	0	8	0,20
CAPRESOCA	2	0	1	2	2	7	0,18
EMSSANAR	0	0	4	0	2	6	0,15
Coomeva	0	0	1	0	2	3	0,08
EPS SURA	0	0	2	1	0	3	0,08
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	0	0	2	2	0,05
COMFENALCO VALLE	0	0	0	0	2	2	0,05
MALLAMAS	0	0	2	0	0	2	0,05
CAPRECOM	0	0	1	0	0	1	0,03
COLSUBSIDIO	0	0	1	0	0	1	0,03
Total general	260	437	2092	360	819	3968	100

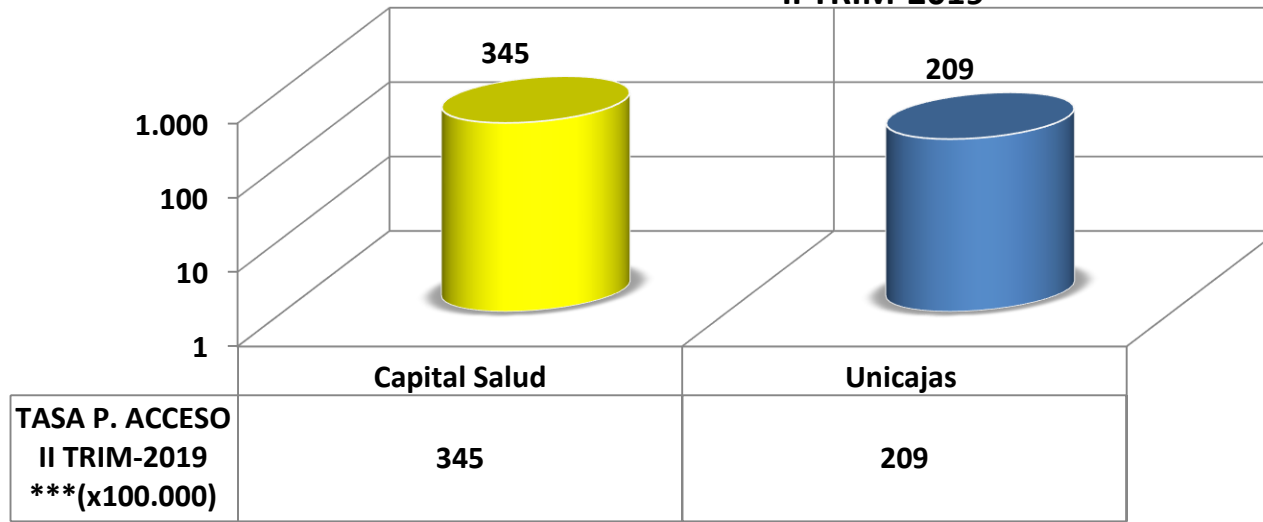
**TOTAL CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO
SIDMA-SQS-COIS-CLAV- LINEA DS
II TRIM-2019**



EPS-S	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** II TRIM-2019	%part
Capital Salud	2.989	75%
Unicajas	283	7%
Otras EPS-S	696	18%
Total General Reg. Subs.	3.968	100%

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 II TRIM. 2019

**TASA P. ACCESO POR EPS-S (por 100.000)
II TRIM-2019**



**TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO
POR EPS - SUBSIDIADAS
II TRIM-2019**

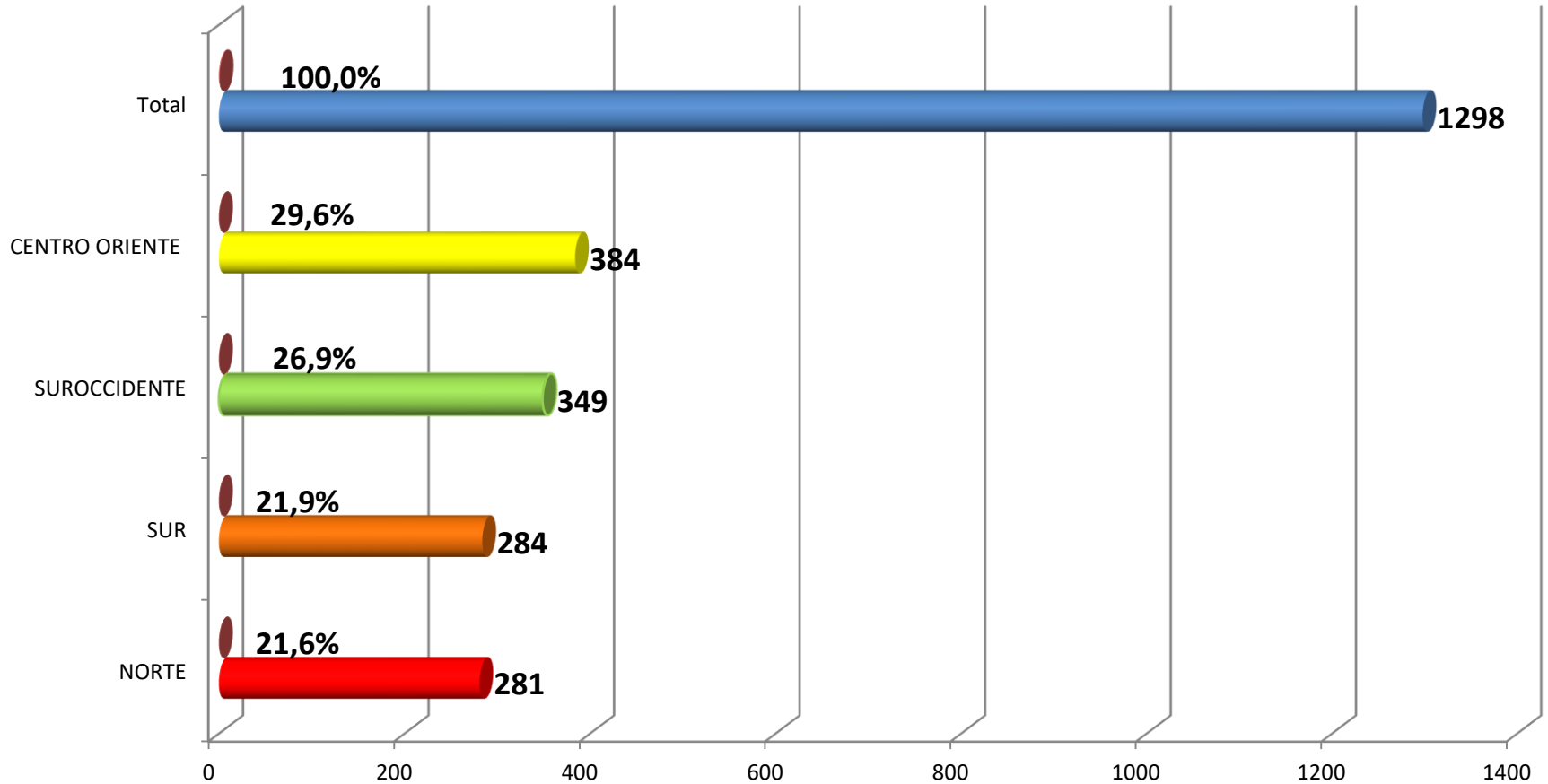
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** II TRIM-2019	TASA P. ACCESO II TRIM-2019 ***($\times 100.000$)
Capital Salud	867.077	2.989	345
Unicajas	135.267	283	209
Tasa Reg. Subs.	1.221.620	3.968	325

*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), 1.221.620 beneficiarios corte a 30 de Jun-2019 (Maestro de Subsidiados, Base de Datos Unica 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 II TRIM. 2019

*** Tasa por 100.000 afiliados.

**Total casos con problemáticas en el acceso intervenidos,
de Subredes Integradas de Servicios de Salud
II 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 II TRIM. 2019



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

SUBREDES	TOTAL SIDMA II TRIM-2019	TOTAL SDQS II TRIM- 2019	TOTAL COIS II TRIM- 2019	TOTAL CLAV II TRIM- 2019	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019	TOTAL GENERAL II TRIM- 2019	% PART.
CENTRO ORIENTE	84	255	36	4	5	384	29,6%
SUROCCIDENTE	47	222	71	7	2	349	26,9%
SUR	30	233	8	10	3	284	21,9%
NORTE	32	203	45	1	0	281	21,6%
Total	193	913	160	22	10	1298	100,0%

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 II TRIM. 2019



GRACIAS

GRACIAS



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**