

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**

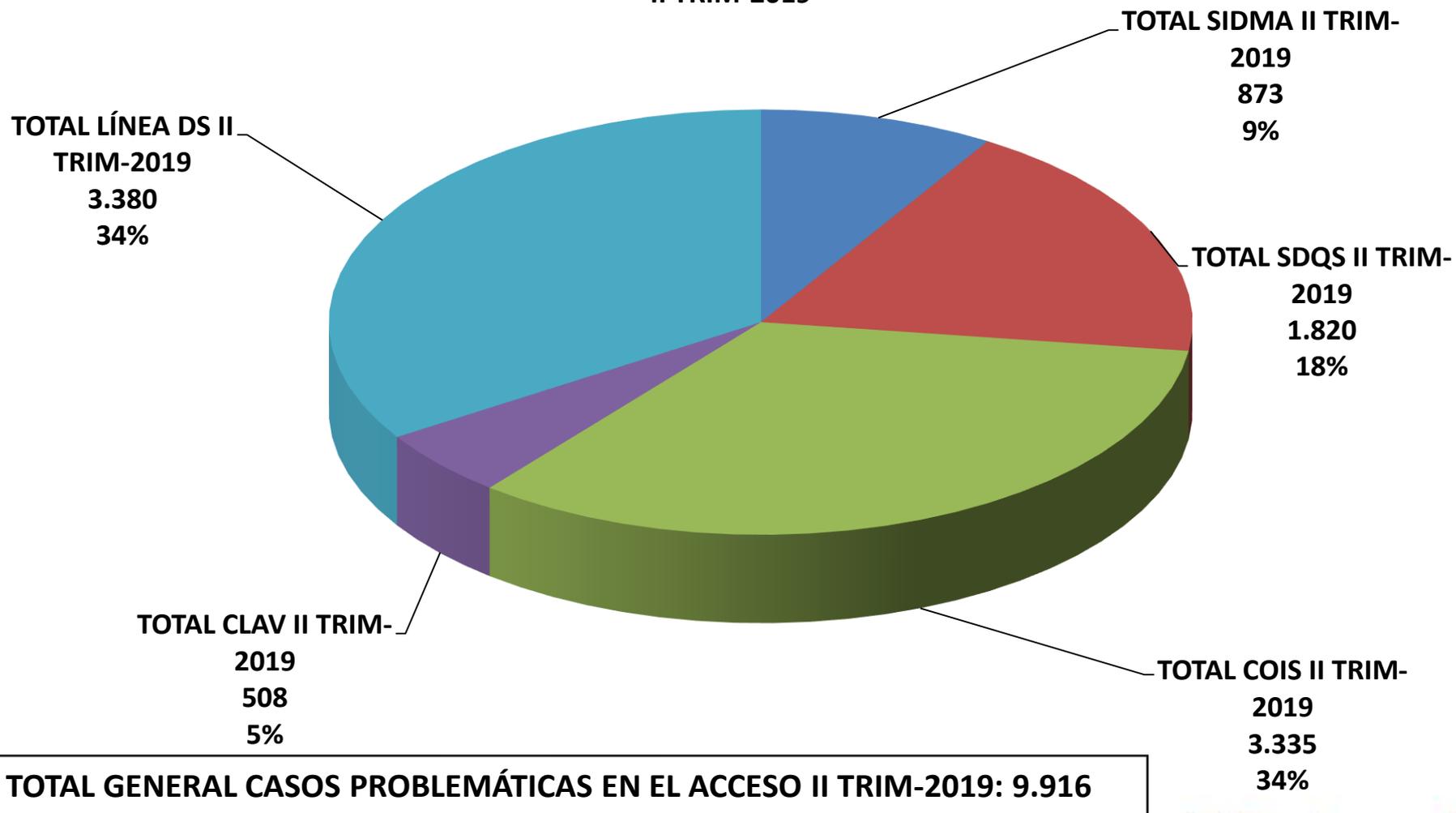
**SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**

**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**

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



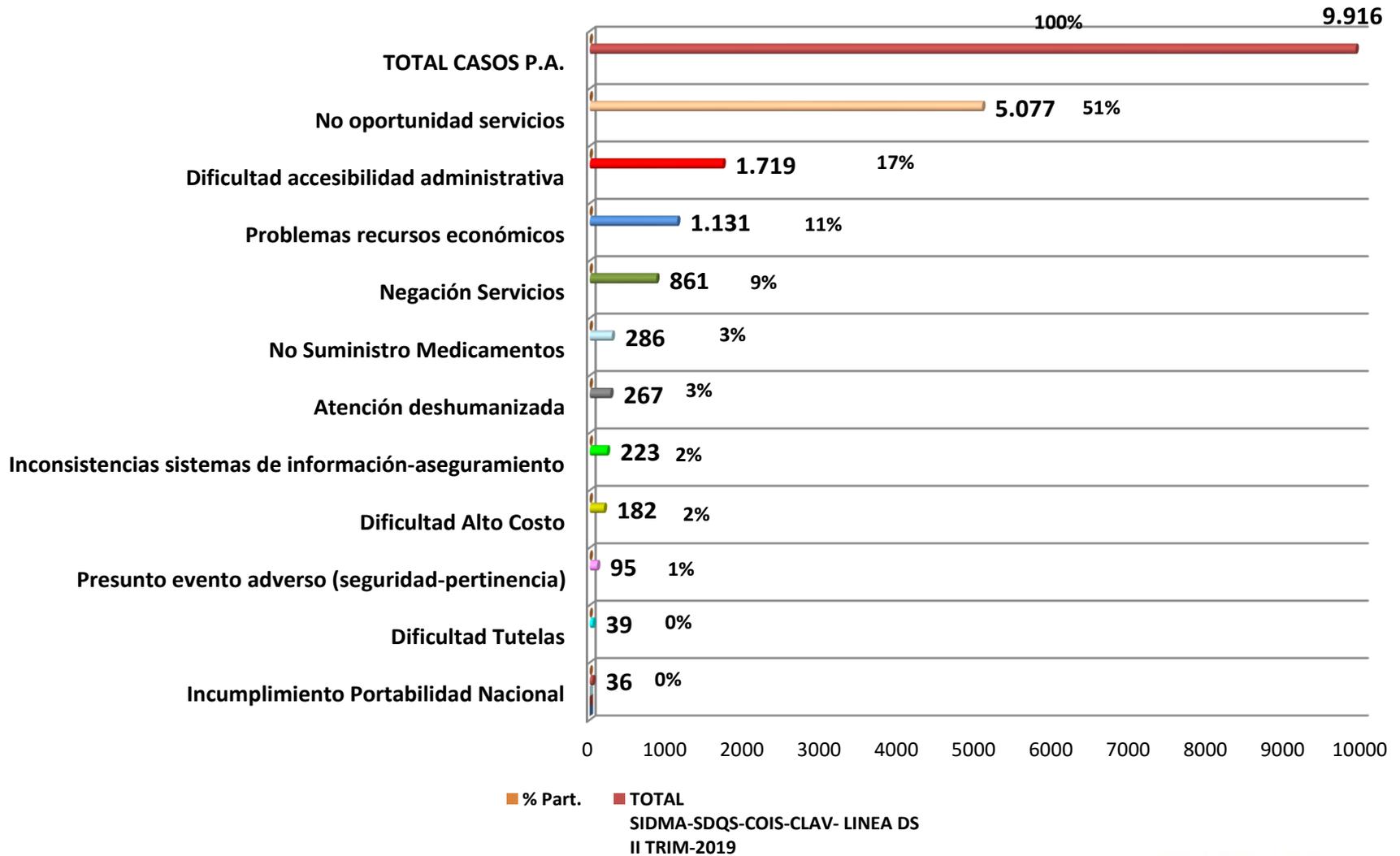
**TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO  
II TRIM-2019**

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



## MOTIVOS DE LAS PROBLEMATICAS EN EL ACCESO II TRIM-2019



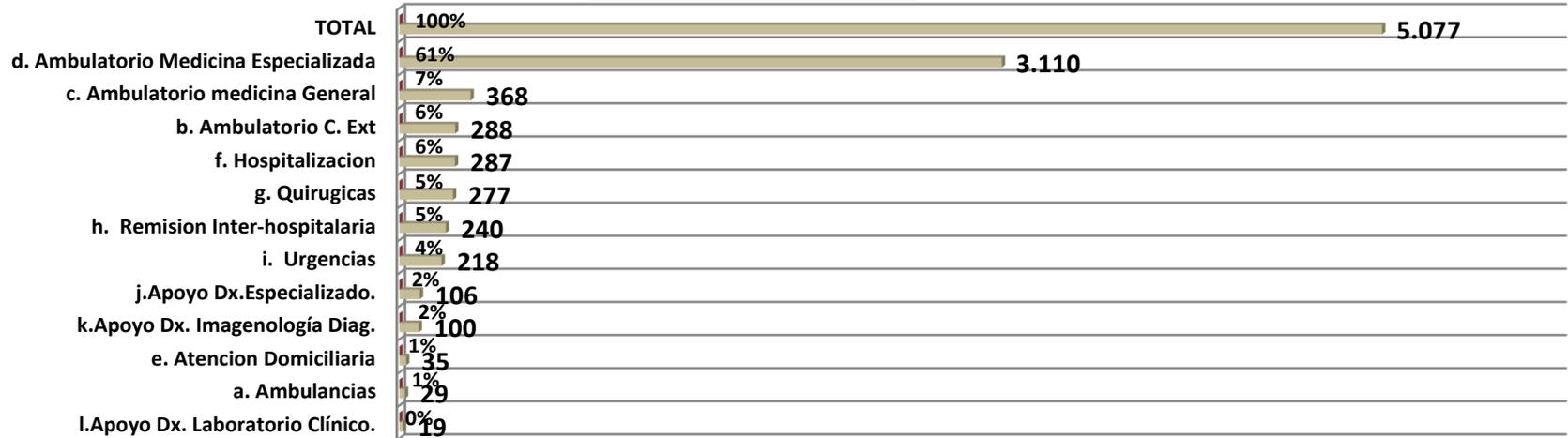
**ESTADÍSTICAS RESPECTO A LOS CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA DE SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

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

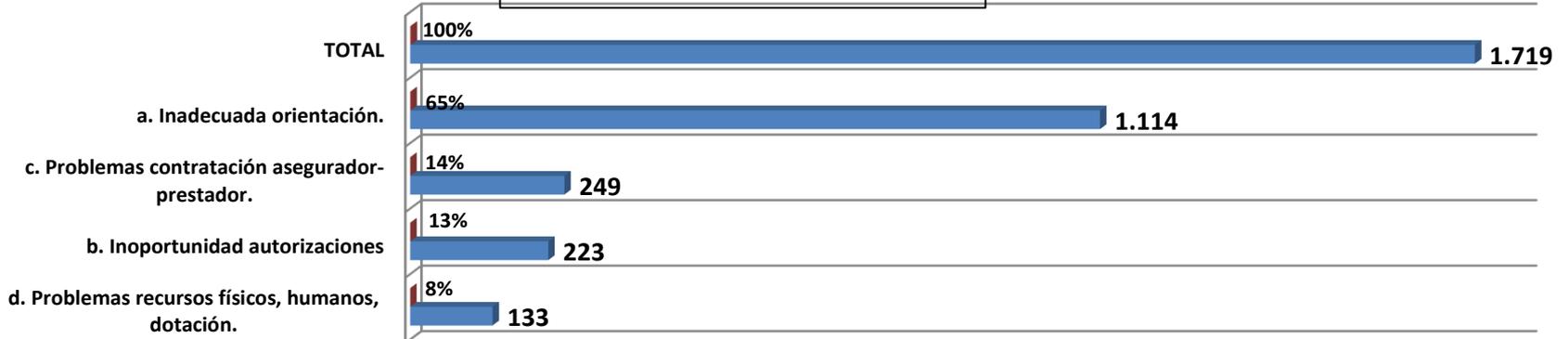
**CONSOLIDADO II TRIM. 2019**

<b>Id. P.A.</b>	<b>MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO</b>	<b>TOTAL SIDMA II TRIM-2019</b>	<b>TOTAL SDQS II TRIM-2019</b>	<b>TOTAL COIS II TRIM-2019</b>	<b>TOTAL CLAV II TRIM-2019</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2019</b>	<b>TOTAL GENERAL II TRIM-2019</b>	<b>% PART.</b>
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%
	<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>1.820</b>	<b>3.335</b>	<b>508</b>	<b>3.380</b>	<b>9.916</b>	<b>100%</b>

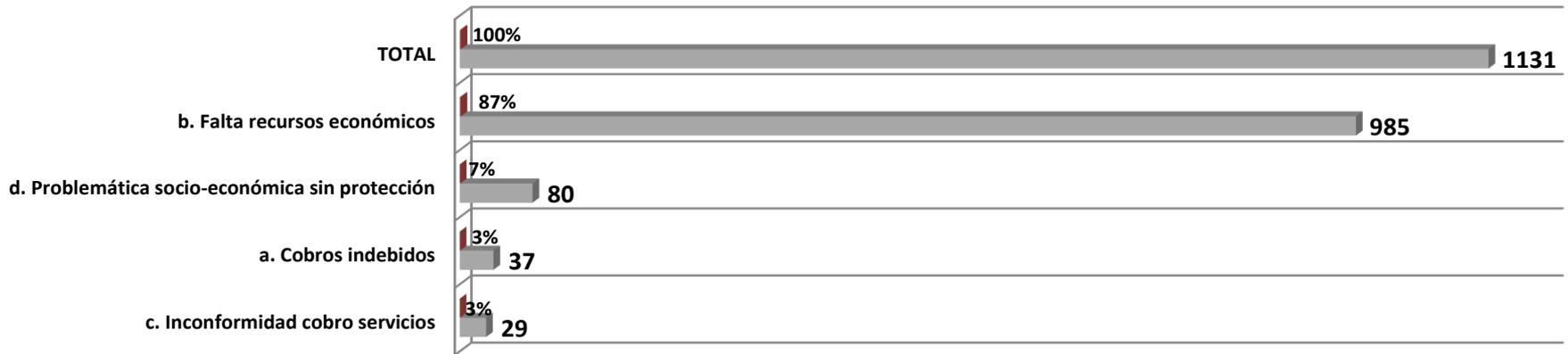
### No oportunidad Servicios II Trim -2019



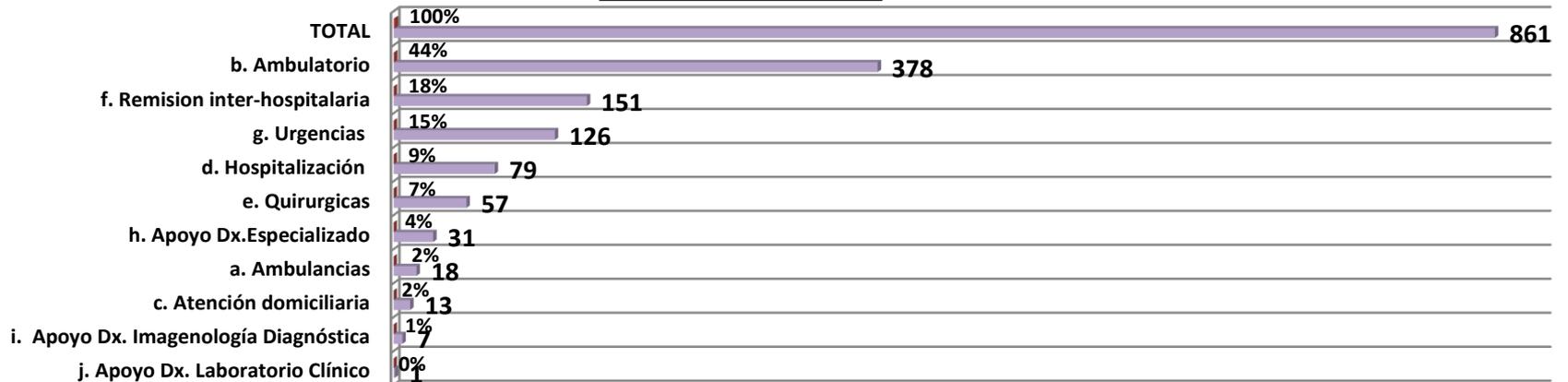
### Dificultad accesibilidad administrativa II Trim -2019



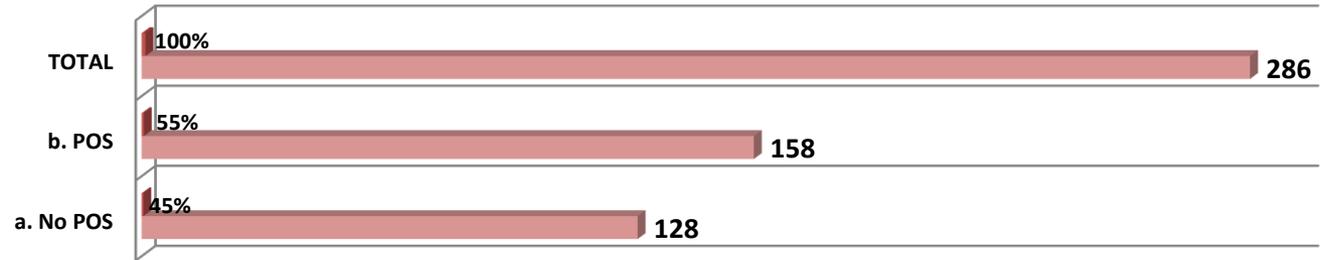
### Problemas recursos económicos II Trim -2019



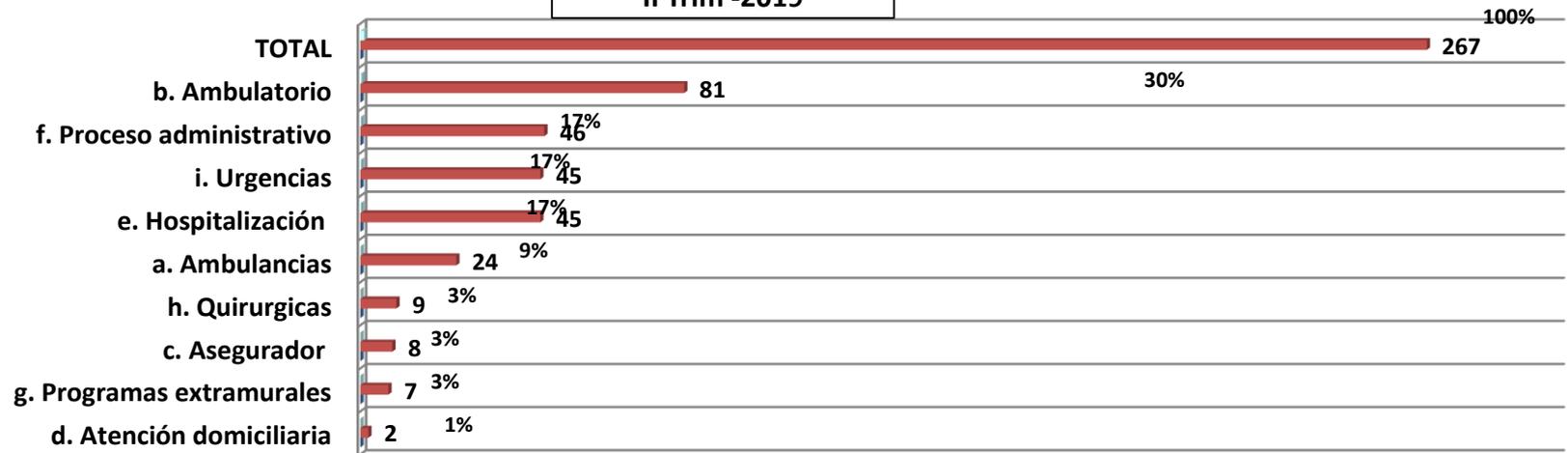
### Negación de Servicios II Trim -2019



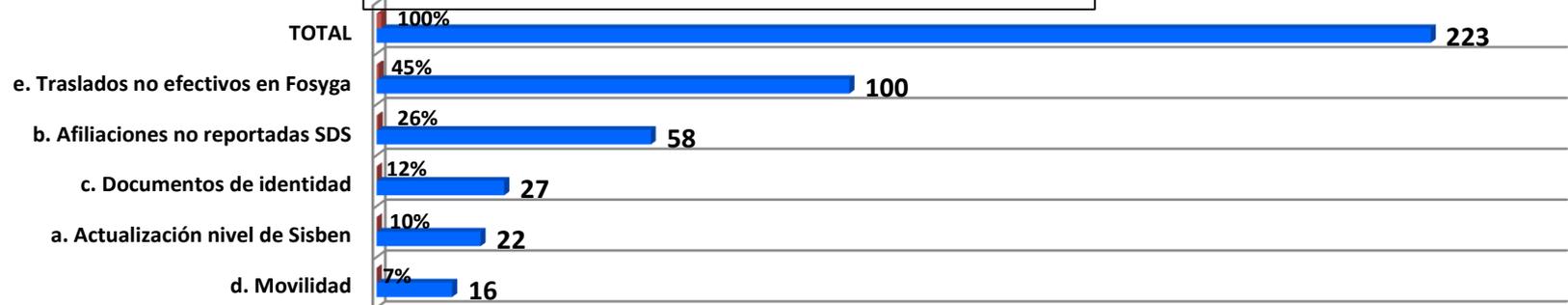
**No suministro Medicamentos  
II Trim -2019**



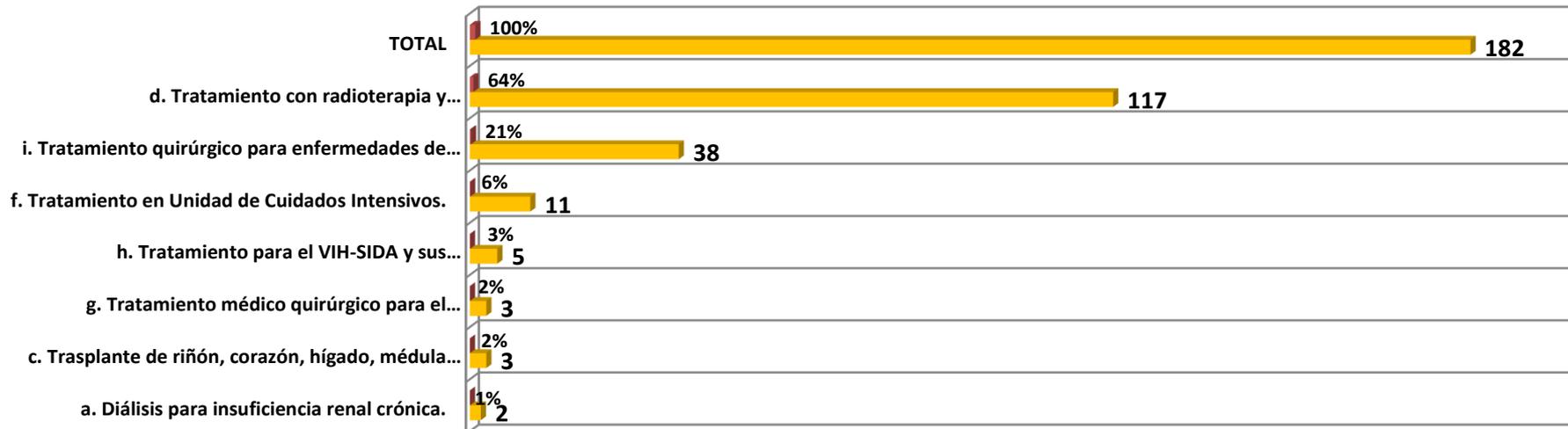
**Atención Deshumanizada  
II Trim -2019**



### Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento II Trim -2019

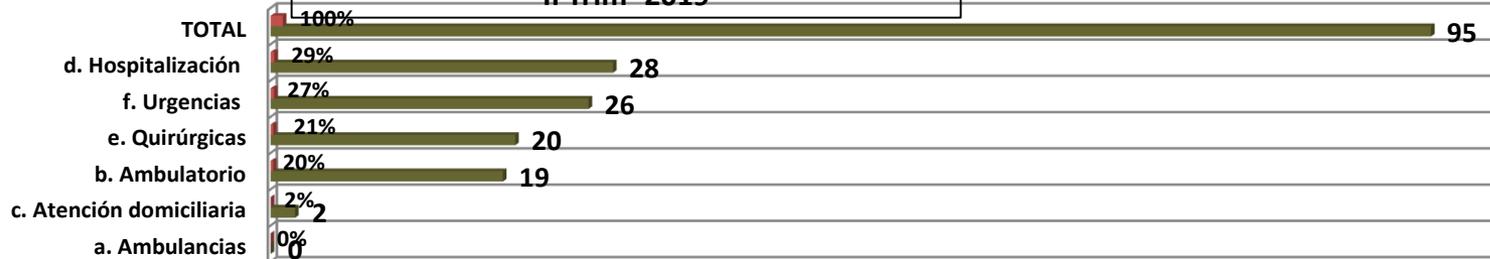


### Dificultad Alto Costo II Trim -2019



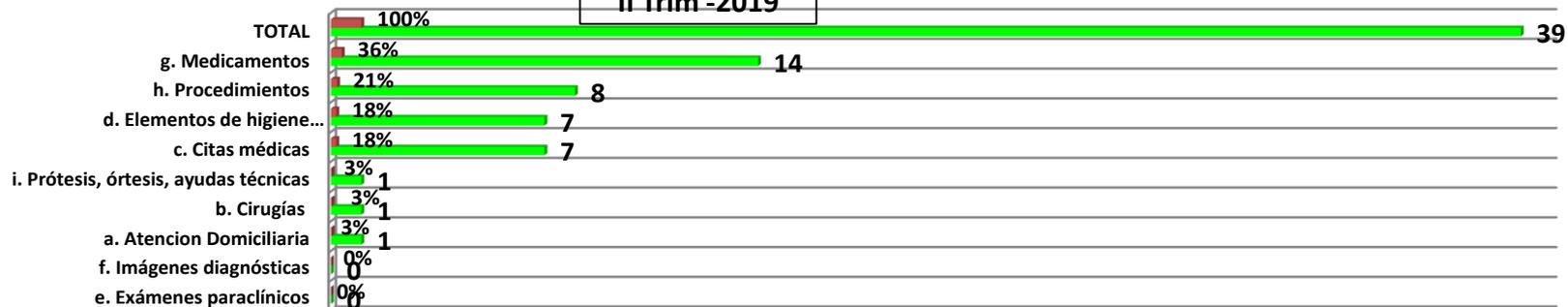
### Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)

II Trim -2019



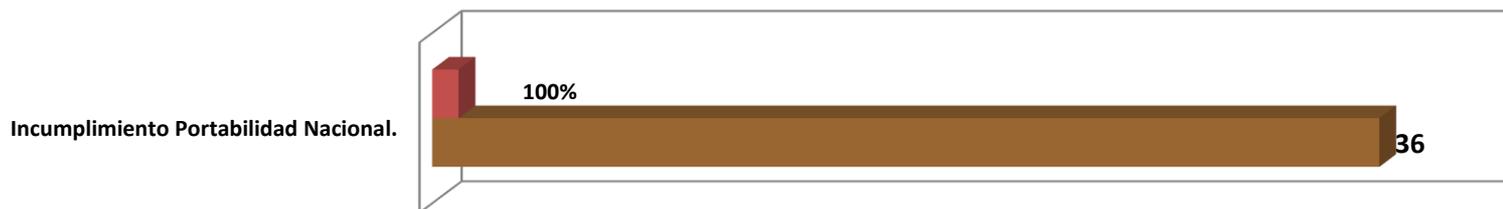
### Dificultad tutelas

II Trim -2019



### Incumplimiento Portabilidad Nacional

II Trim -2019



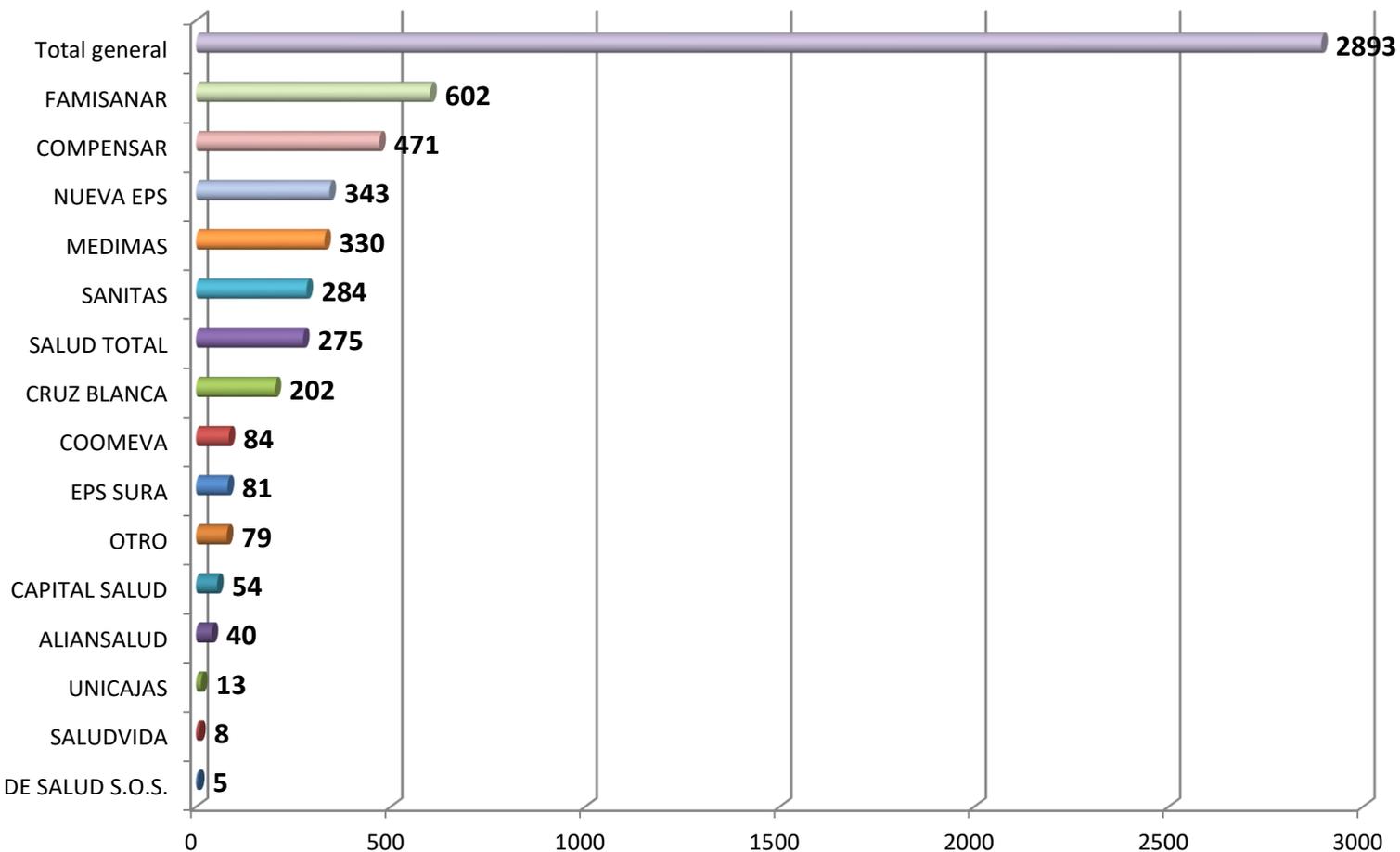
**ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO  
II TRIM-2019**

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%
<b>TOTAL</b>	<b>873</b>	<b>1.820</b>	<b>3.430</b>	<b>510</b>	<b>3.438</b>	<b>10.071</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 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

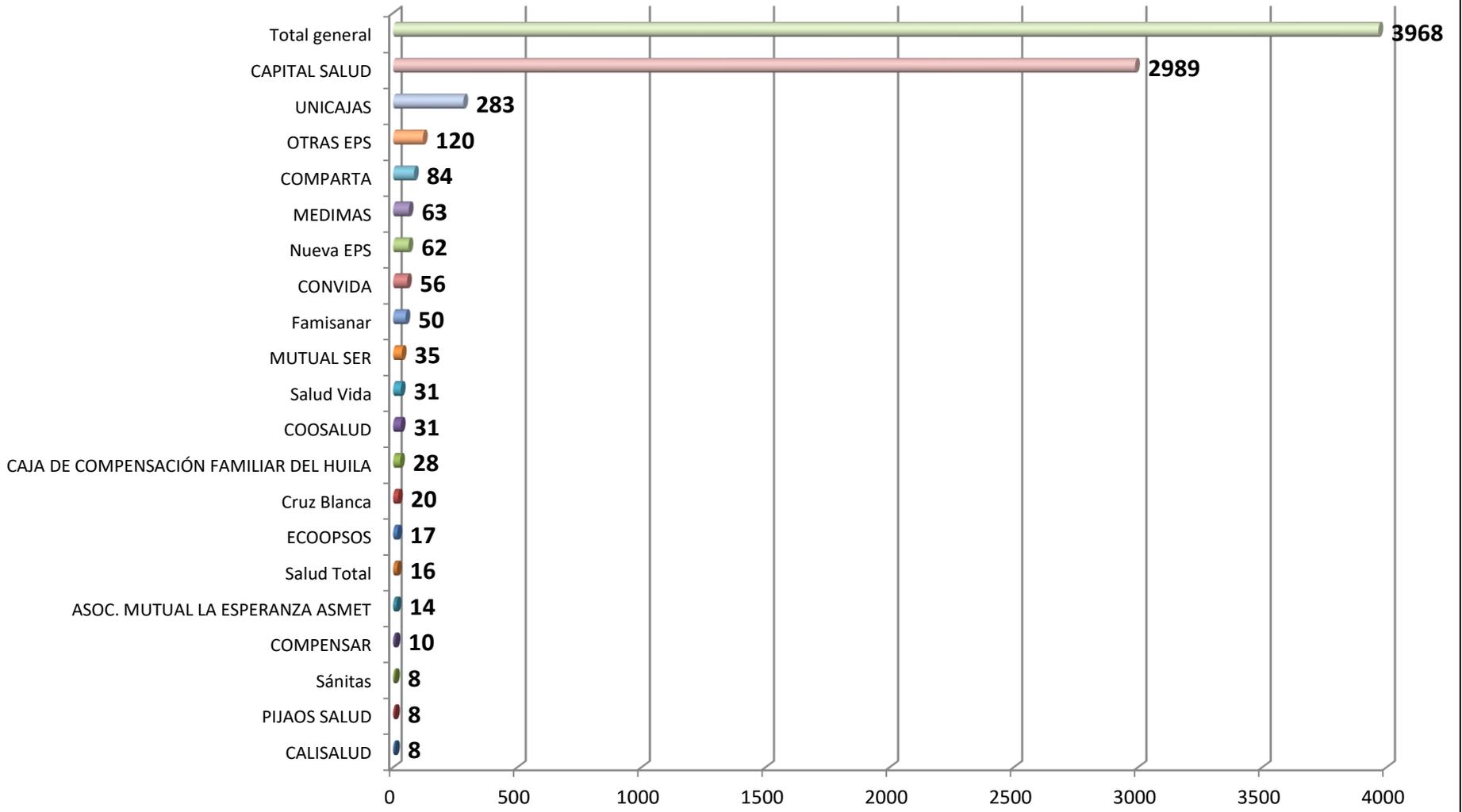
**EAPB - CONTRIBUTIVAS**  
**EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO**  
**II TRIM-2019**

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
<b>Total general</b>	<b>149</b>	<b>373</b>	<b>458</b>	<b>71</b>	<b>1842</b>	<b>2893</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 II TRIM. 2019



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



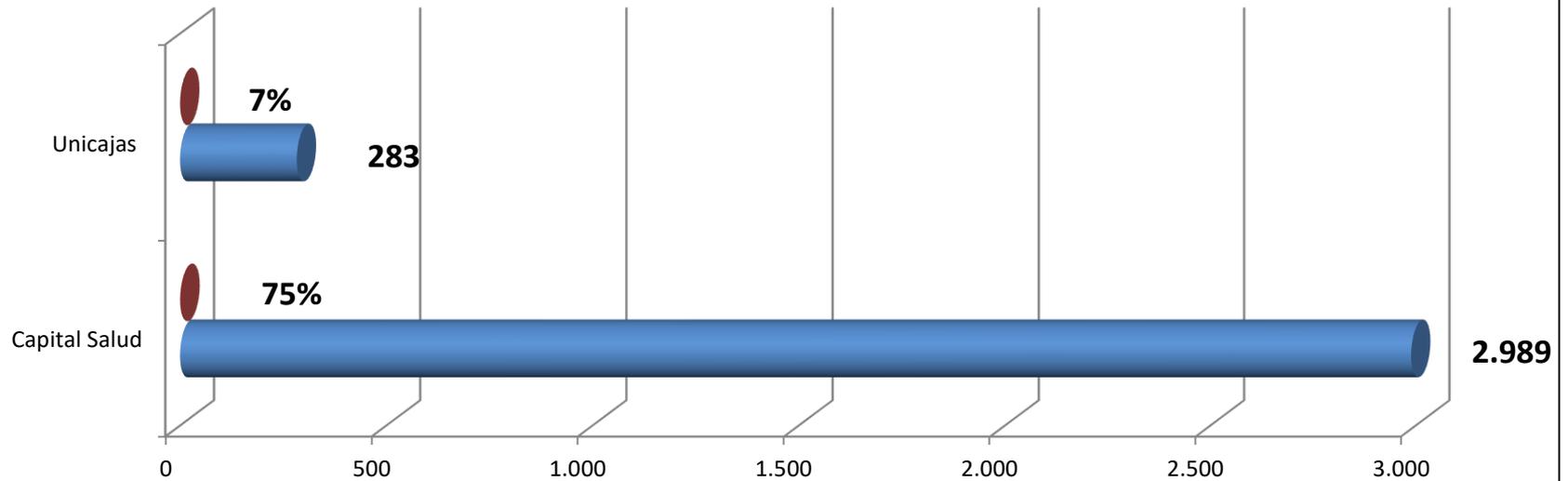
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS II TRIM. 2019



**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
<b>Total general</b>	<b>260</b>	<b>437</b>	<b>2092</b>	<b>360</b>	<b>819</b>	<b>3968</b>	<b>100</b>

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

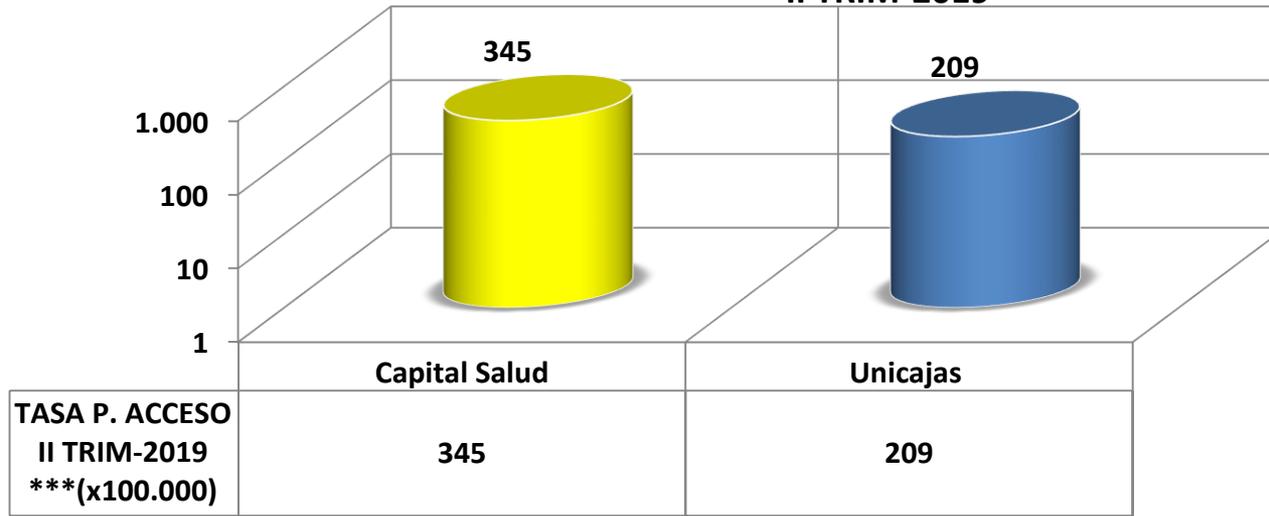


EPS-S	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** II TRIM-2019	%part
Capital Salud	2.989	75%
Unicajas	283	7%
Otras EPS-S	696	18%
<b>Total General Reg. Subs.</b>	<b>3.968</b>	<b>100%</b>

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 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

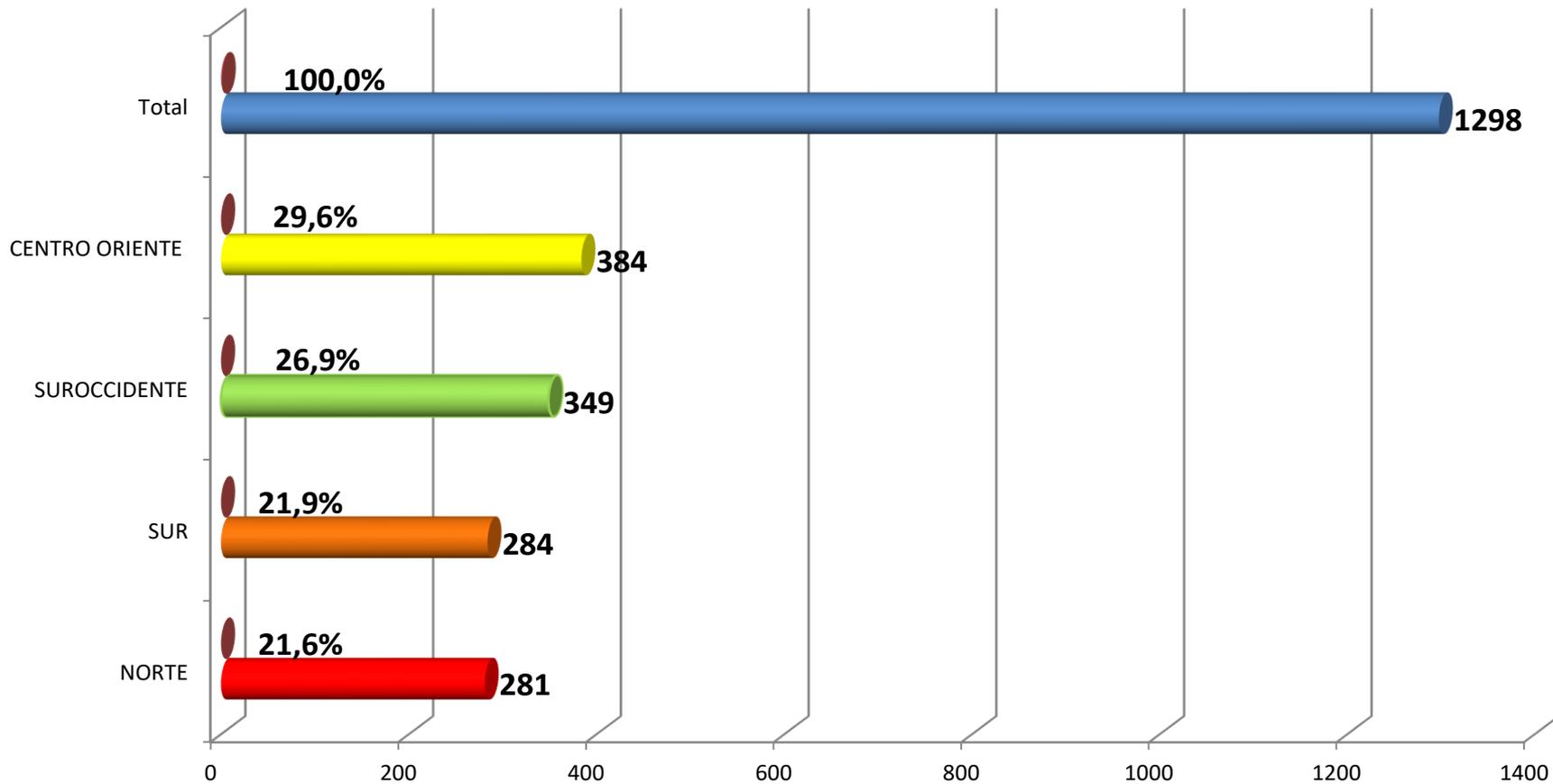
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** II TRIM-2019	TASA P. ACCESO II TRIM-2019 ***( $\times 100.000$ )
Capital Salud	867.077	2.989	345
Unicajas	135.267	283	209
<b>Tasa Reg. Subs.</b>	<b>1.221.620</b>	<b>3.968</b>	<b>325</b>

\*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), 1.221.620 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**

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

# GRACIAS

GRACIAS



**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**