## SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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

### **INFORME IV TRIM-2019**

SIDMA: Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

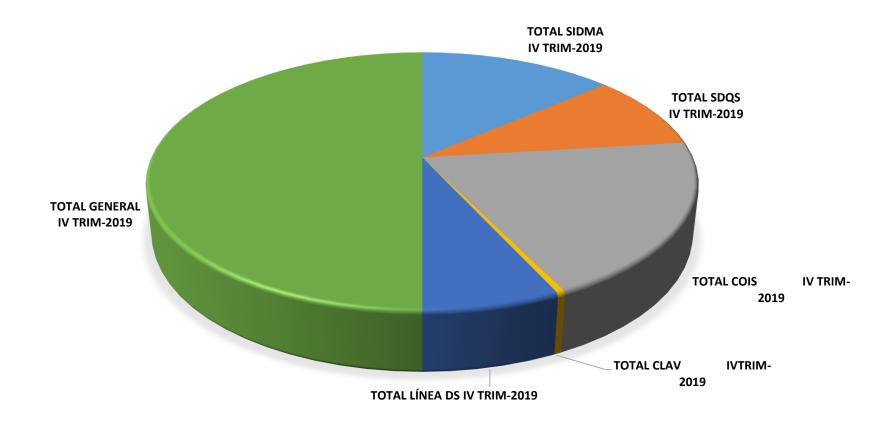
COIS: Centros de Orientación e Información en Salud

**CLAV: Centros Locales de Atención a Victimas** 

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





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

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019	TOTAL CLAV IVTRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS IV TRIM- 2019	TOTAL GENERAL IV TRIM- 2019	% PART.
ACCESIBILIDAD	795	262	800	29	389	2.275	27%
OPORTUNIDAD	1.377	1.150	1.800	23	572	4.922	58%
CONTINUIDAD	109	56	740	15	63	983	12%
HUMANIZACIÓN	29	132	4	0	102	267	3%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	5	4	0	0	37	46	1%
TOTAL	2.315	1.604	3.344	67	1.163	8.493	100%

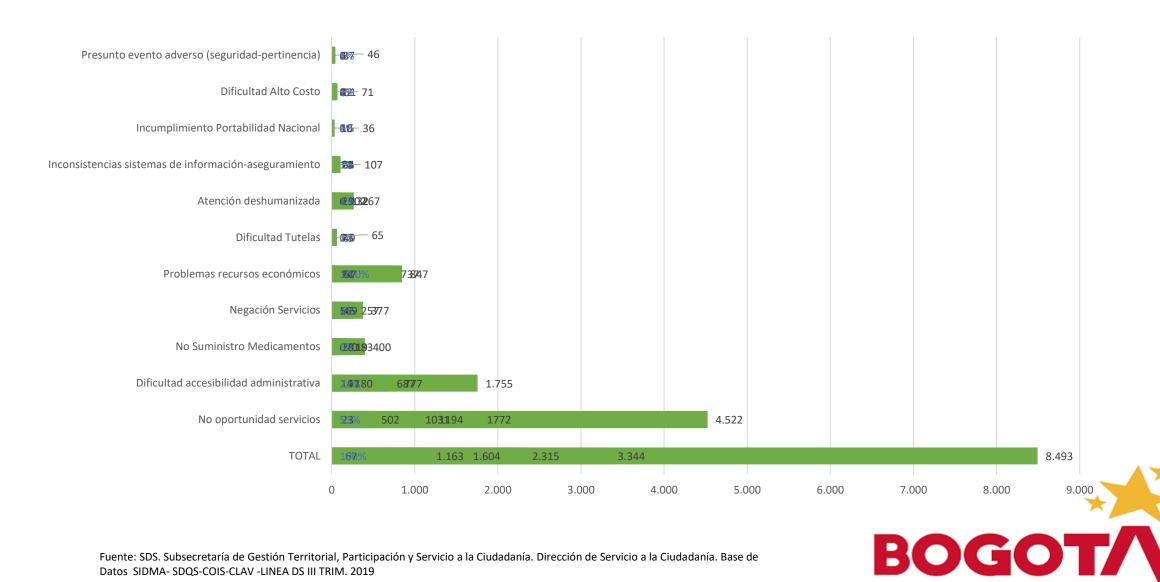


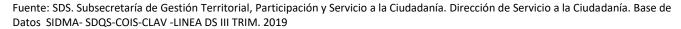
## TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO IV TRIM-2019

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019	TOTAL CLAV IVTRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS IV TRIM- 2019	TOTAL GENERAL IV TRIM- 2019	% PART.
ADMINISTRATIVA	2.143	1.390	2.596	52	704	6.885	81%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	86	55	7	1	345	494	6%
ECONÓMICA	57	27	4	0	12	100	1%
CULTURAL	29	132	737	14	102	1.014	12%
TOTAL	2.315	1.604	3.344	67	1.163	8.493	100%



#### MOTIVOS EN PROBLEMATICAS EN EL ACCESO **IV TRIMESTRE 2019**



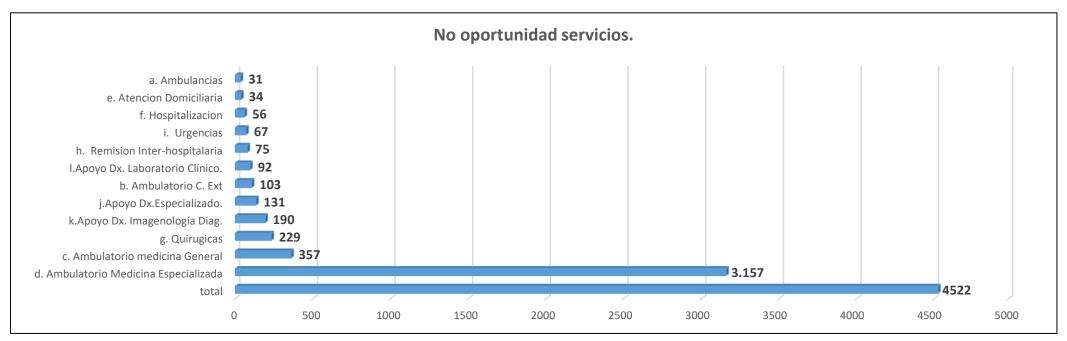


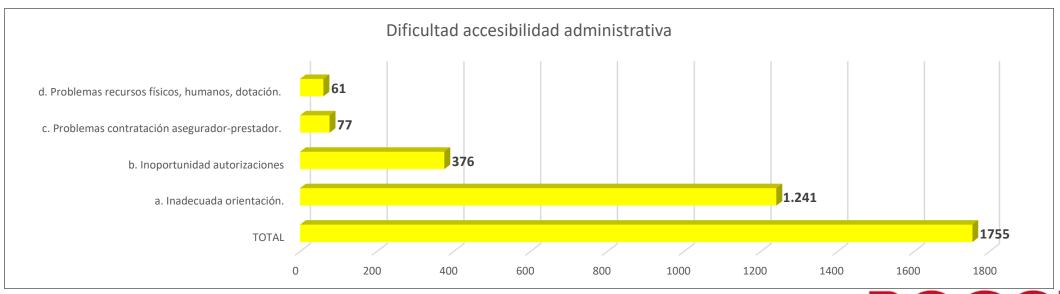
## SIDMA: SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE MONITOREO DEL ACCESO SDQS: SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES. COIS: CENTROS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN SALUD CLAV: CENTROS LOCALES DE ATENCION A VICTIMAS LINEA D.S: LÍNEA DEL DERECHO A LA SALUD

**CONSOLIDADO IV TRIM. 2019** 

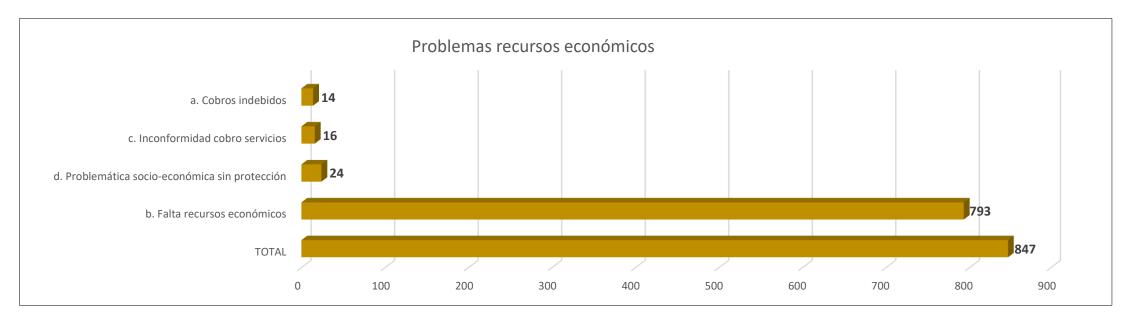
ld. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019	TOTAL CLAV IVTRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS IV TRIM-2019	TOTAL GENERAL IV TRIM-2019	% PART.
1	Atención deshumanizada	29	132	4	0	102	267	3%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	687	180	777	14	97	1.755	21%
3	Dificultad Alto Costo	12	6	2	0	51	71	1%
4	Dificultad Tutelas	40	23	1	1	0	65	1%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	23	34	14	11	25	107	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	16	3	4	3	10	36	0%
7	Negación Servicios	69	45	5	1	257	377	4%
8	No oportunidad servicios	1194	1031	1772	23	502	4.522	53%
9	No Suministro Medicamentos	183	119	28	0	70	400	5%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	5	4	0	0	37	46	1%
11	Problemas recursos económicos	57	27	737	14	12	847	10,0%
	TOTAL	2.315	1.604	3.344	67	1.163	8.493	100%

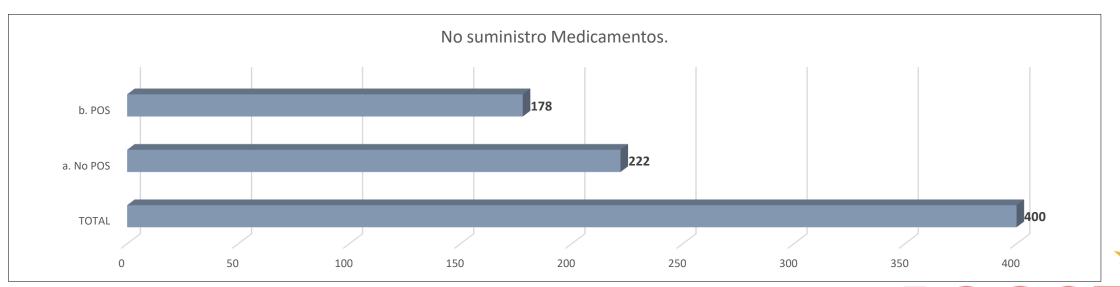




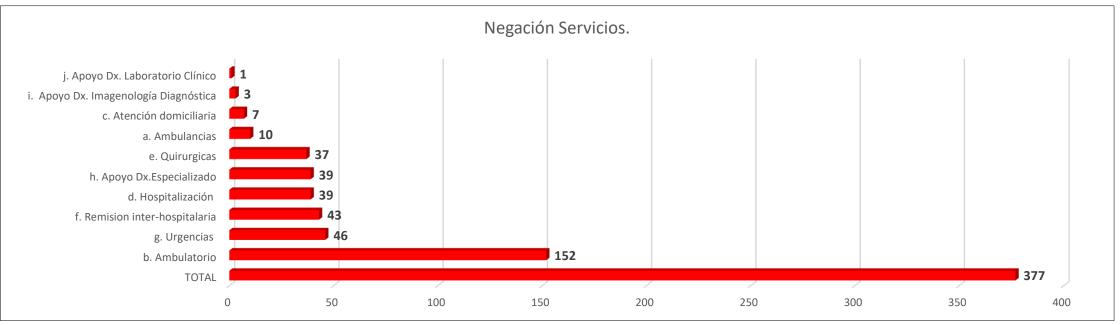


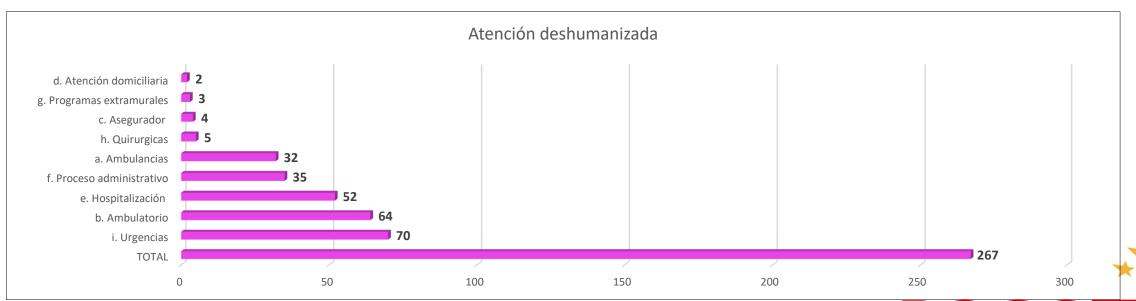


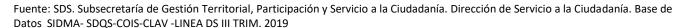


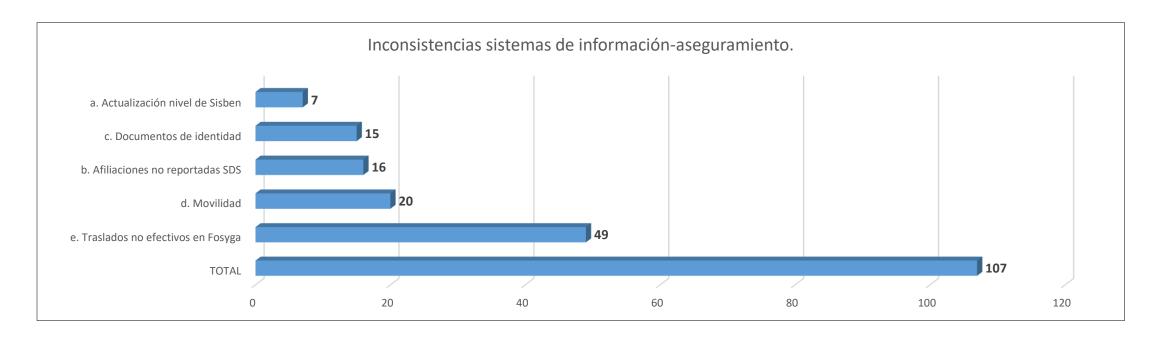


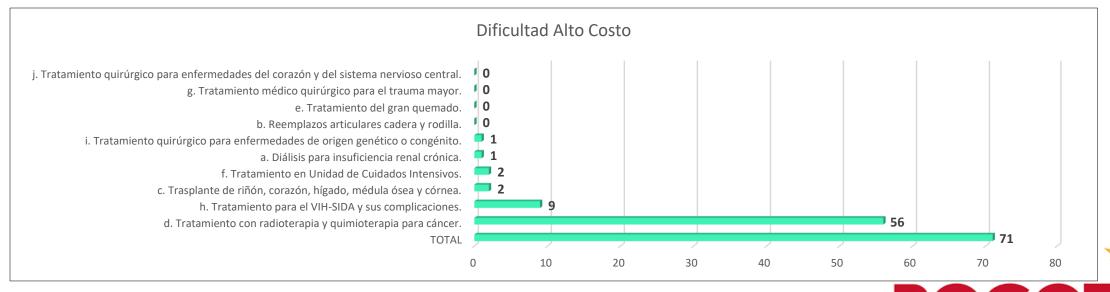




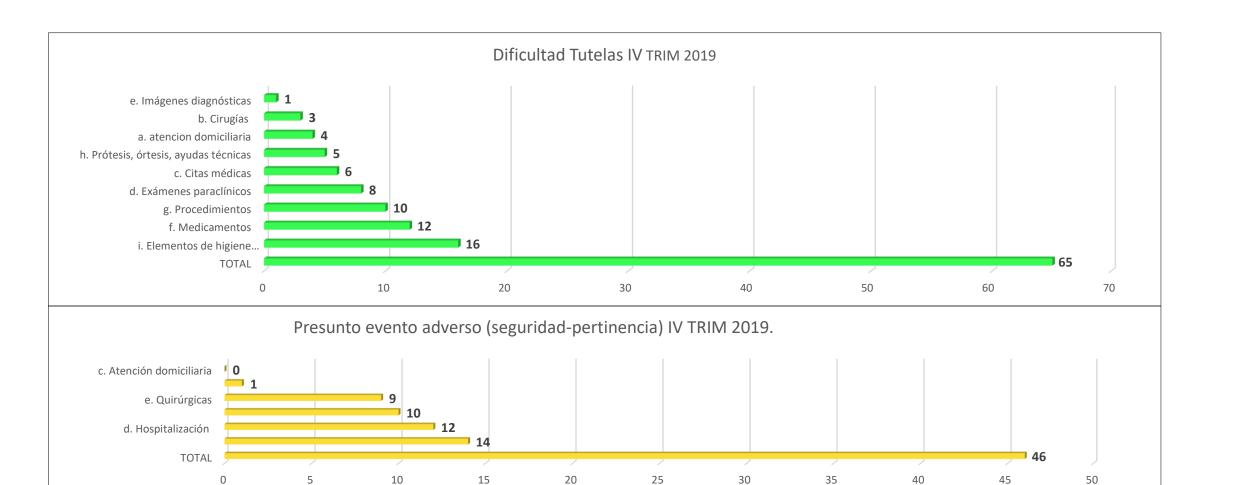


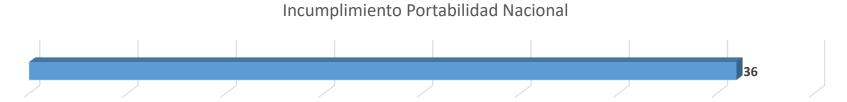












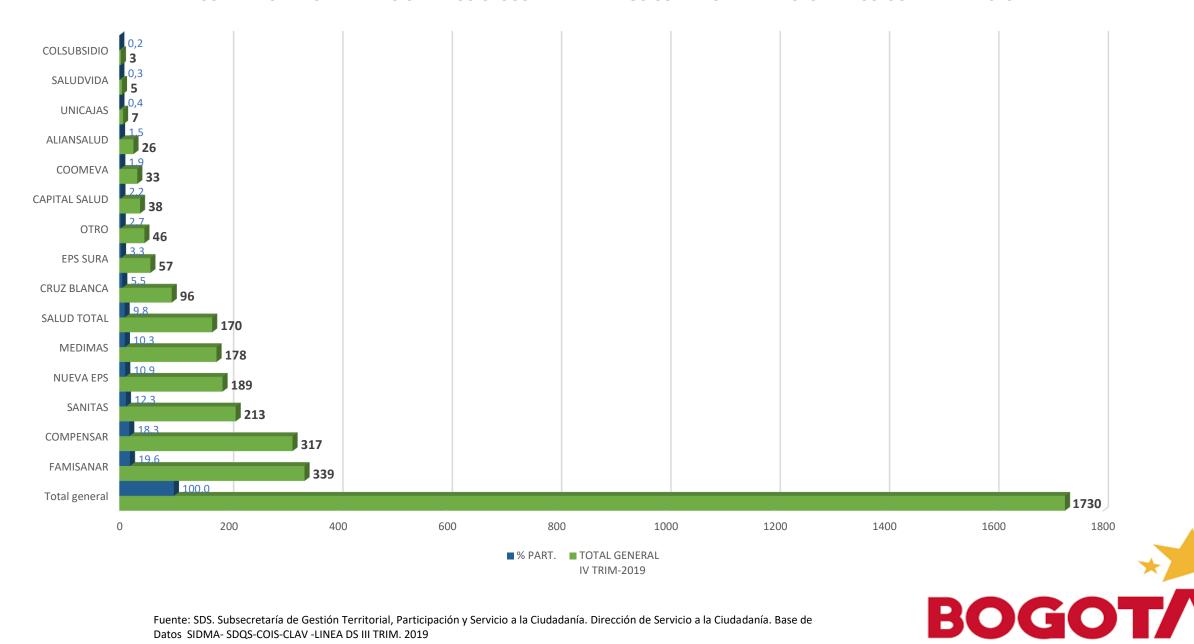


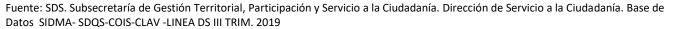
### ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO IVTRIM-2019

ENTIDAD	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019	TOTAL CLAV IVTRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS IV TRIM-2019	TOTAL GENERAL IV TRIM-2019	% PART.
EPS-S	1.044	449	1.870	32	393	3788	41,23%
EPS-C	292	288	291	10	850	1.731	18,84%
SUBREDES	652	721	816	12	132	2.333	25,39%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	47	61	53	7	93	261	2,84%
Sin especificar Institución	5	0	228	2	85	320	3,48%
IPS PRIVADAS	90	85	70	1	124	370	4,03%
PARTICULAR	83	0	86	1	68	238	2,59%
Otra entidades	35	0	0	2	7	44	0,48%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	1	0	5	0	0	6	0,07%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	9	0	3	0	38	50	0,54%
Otro ente territorial	5	0	0	0	7	12	0,13%
otras eps-s otro ente territorial	2	0	2	0	0	4	0,04%
Secretaria de Integracion Social	3	0	1	0	1	5	0,05%
Secretarias de Salud Otro Territorio	0	0	0	0	0	0	0,00%
Defensoria del Pueblo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Ministerio de Salud	1	0	0	0	0	1	0,01%
call center Distrital	16	0	0	0	0	16	0,17%
alcaldia	1	0	1	0	0	2	0,02%
supersalud	5	0	0	0	1	6	0,07%
personeria	0	0	0	0	0	0	0,00%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	2.291	1.604	3.426	67	1.799	9.187	100%



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

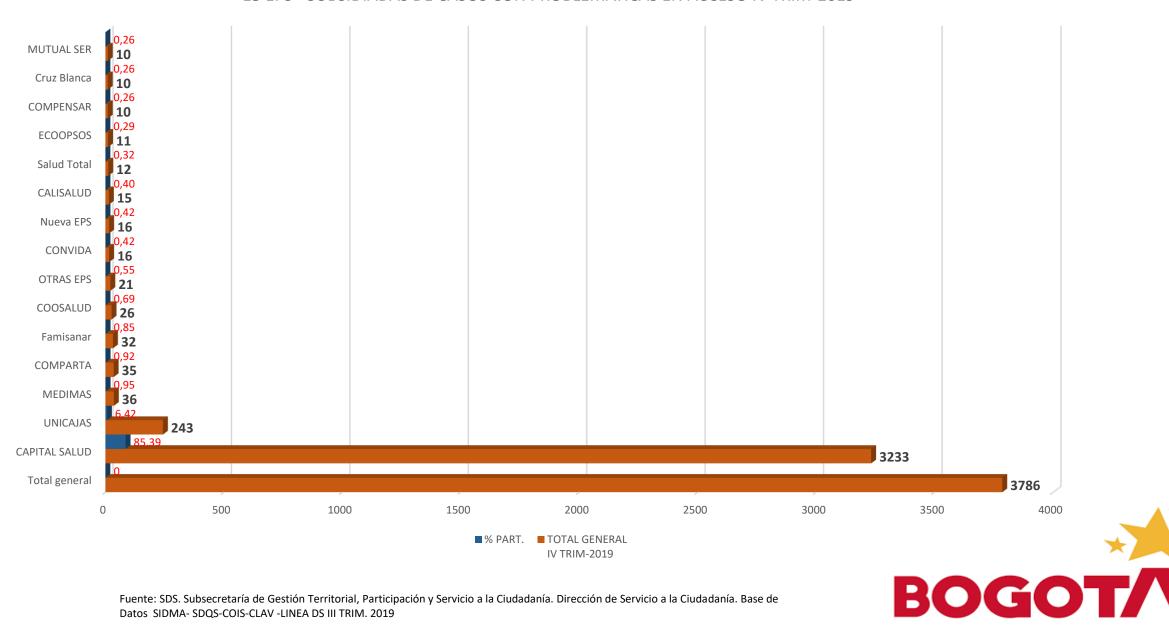


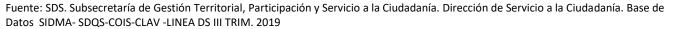


#### EAPB - CONTRIBUTIVAS EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO IV TRIM-2019

EAPB-C	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019	TOTAL CLAV IVTRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS IV TRIM-2019	TOTAL GENERAL IV TRIM-2019	% PART.
ALIANSALUD	2	6	3	0	15	26	1,5
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	0	0	0	0	0,0
SOC. MUTUAL GUAITARA DE IPIALES	0	0	0	0	0	0	0,0
FAM	0	0	0	0	1	1	0,1
AFESALUD	0	0	0	0	0	0	0,0
LISALUD	0	0	0	0	0	0	0,0
APITAL SALUD	0	12	15	2	9	38	2,2
PRESOCA	0	0	0	0	0	0	0,0
APRECOM	2	0	0	0	0	2	0,1
LSUBSIDIO	0	0	1	0	2	3	0,2
MFAMA	0	0	0	0	0	0	0,0
MFENALCO VALLE	0	0	0	0	0	0	0,0
MPARTA	0	0	0	0	1	1	0,1
DMPENSAR	34	54	62	1	166	317	18,3
DOMEVA	4	7	2	2	18	33	1,9
NVIDA	0	0	0	0	1	1	0,1
OSALUD	0	0	0	0	3	3	0,2
UZ BLANCA	27	18	16	0	35	96	5,5
S SURA	2	5	12	2	36	57	3,3
OOPSOS	0	0	0	0	2	2	0,1
MISANAR	44	51	60	0	184	339	19,6
MANA VIVIR	1	0	0	0	0	1	0,1
DIMAS	24	35	19	0	100	178	10,3
JLTIMEDICOS	0	0	0	0	0	0	0,0
JTUAL SER	0	0	0	0	1	1	0,1
JEVA EPS	33	44	30	2	80	189	10,9
TRO	41	0	1	0	4	46	2,7
JAOS SALUD	0	0	0	0	0	0	0,0
ALUD TOTAL	50	26	33	1	60	170	9,8
ALUDCOOP	0	0	0	0	0	0	0,0
ALUDVIDA	0	2	3	0	0	5	0,3
NITAS	27	23	33	0	130	213	12,3
ERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	0	0	1	1	0,1
NICAJAS	0	5	1	0	1	7	0,4
Total general	<u>291</u> etaría de Gestión Territorial, Part	288	291	10	850	1730	100,0

#### 15 EPS - SUBSIDIADAS DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO IV TRIM-2019



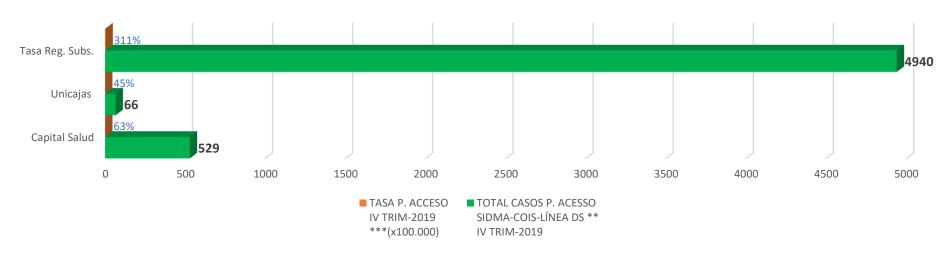


#### EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO IV TRIM-2019

EPS-S	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019	TOTAL CLAV IVTRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS IV TRIM- 2019	TOTAL GENERAL IV TRIM- 2019	% PART.
ALIANSALUD	0	1	0	0	0	1	0,03
ANAS WAYUU	1	0	0	0	0	1	0,03
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI	О	0	0	0	0	0	0,00
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	1	1	0	2	0,05
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	0	0	2	0	0	2	0,05
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	1	0	8	0	0	9	0,24
CAFAM	0	0	0	0	0	0	0,00
CAFESALUD	0	0	1	0	0	1	0,03
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	3	0	0	0	2	5	0,13
CALISALUD	1	0	11	0	3	15	0,40
CAPITAL SALUD	913	379	1662	11	268	3233	85,39
CAPRECOM	0	0	2	0	0	2	0,05
CAPRESOCA	1	0	2	0	0	3	0,08
COLSUBSIDIO	2	0	1	0	0	3	0,08
COMFENALCO VALLE	0	0	0	0	0	0	0,00
COMPARTA	11	0	9	8	7	35	0,92
COMPENSAR	О	2	3	0	5	10	0,26
CONVIDA	5	0	5	1	5	16	0,42
Coomeva	О	1	1	0	5	7	0,18
COOSALUD	13	0	9	1	3	26	0,69
Cruz Blanca	О	1	5	0	4	10	0,26
ECOOPSOS	4	0	2	1	4	11	0,29
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES	0	0	0	0	2	2	0,05
EMSSANAR	2	0	3	0	1	6	0,16
EPS SURA	О	2	5	0	2	9	0,24
Famisanar	0	3	14	1	14	32	0,85
GUAITARA	0	0	0	0	0	0	0,00
MALLAMAS	0	0	0	0	0	0	0,00
MEDIMAS	0	6	17	0	13	36	0,95
MUTUAL SER	4	0	5	0	1	10	0,26
Nueva EPS	0	3	6	2	5	16	0,42
OTRAS EPS	0	0	9	4	8	21	0,55
PIJAOS SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00
Salud Total	0	3	6	0	3	12	0,32
Salud Vida	0	0	4	1	2	7	0,18
Sánitas	0	0	0	0	0	0	0,00
SERVICIO OCCIDENTALDE SALUD S.O.S	0	1	0	0	0	1	0,03
SOLSALUD	0	0	0	0	0	0	0,00
TAIRONA	0	0	0	0	1	1	0,03
UNICAJAS	83	47	77	1	35	243	6,42
Total general	1044	449	1870	32	393	3786	100



#### TOTAL CASOS P. ACESSO SIDMA-COIS-LÍNEA DS IV TRIM-2019

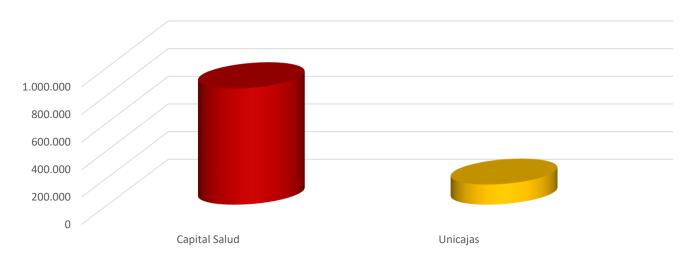


EPS-S	TOTAL CASOS P. ACESSO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** IV TRIM-2019	
Capital Salud	529	63%
Unicajas	66	45%
Tasa Reg. Subs.	4940	311%



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

#### TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO



#### TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS IV TRIM-2019

		TOTAL	
EPS-S		CASOS P.	TASA P.
	No. AFILIADOS*	ACESSO	ACCESO
	NO. AFILIADOS	SIDMA-COIS-	IV TRIM-2019
		LÍNEA DS **	***(x100.000)
		IV TRIM-2019	, ,
Capital Salud	844.262	529	63
Unicajas	147.423	66	45
Tasa Reg. Subs.	1.216.036	3.786	311

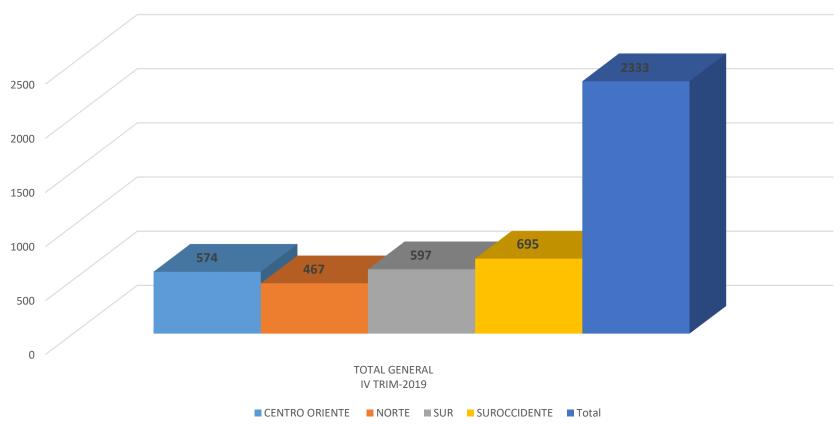
\*Fuente: Secretaria Distrital de Salud (SDS). Dirección de Planeación Sectorial. Serie estadística de población de Bogotá afiliada al Régimen Subsidiado de Salud, según Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S), 1,216,036 beneficiarios corte a 31 de Dic-2019 (Maestro de Subsidiados, Base de Datos 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 IV TRIM. 2019
\*\*\* Tasa por 100.000 afiliados.



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 PROBLEMATICAS EN ACCESO IV TRIM-2019





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

SUBREDES	TOTAL SIDMA IV TRIM-2019	TOTAL SDQS IV TRIM-2019	TOTAL COIS IV TRIM-2019		TOTAL LÍNEA DS IV TRIM- 2019	TOTAL GENERAL IV TRIM- 2019	% PART.
CENTRO ORIENTE	92	148	305	0	29	574	24,6%
NORTE	69	220	130	1	47	467	20,0%
SUR	77	220	273	0	27	597	25,6%
SUROCCIDENTE	414	133	108	11	29	695	29,8%
Total	652	721	816	12	132	2333	100,0%



# GRACIAS

