

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

INFORME I TRIM-2019

SIDMA: Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

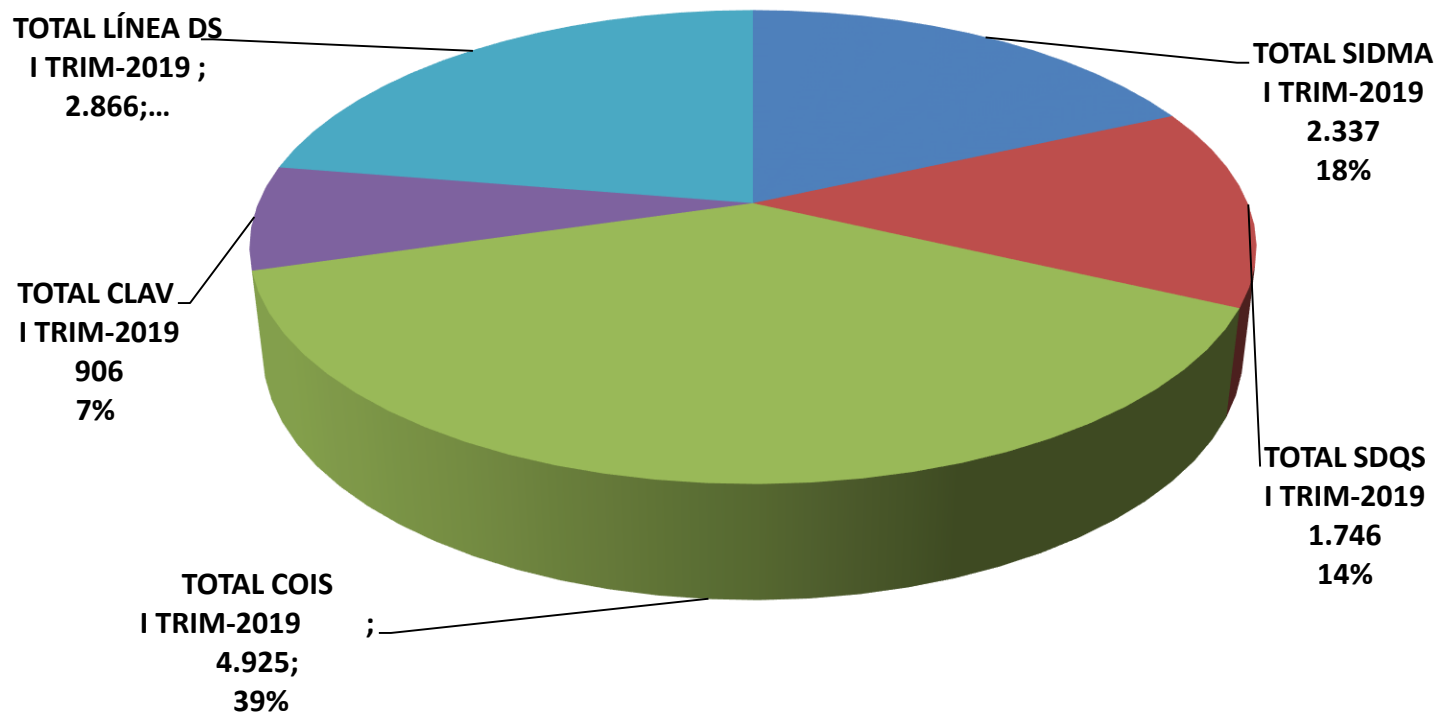
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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
I TRIM-2019**



TOTAL GENERAL CASOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO I TRIM-2019: 12.780

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 I 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
I TRIM-2019**

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
ACCESIBILIDAD	1.879	341	1.924	222	1.109	5.475	43%
OPORTUNIDAD	344	1.257	2.236	601	1.418	5.856	46%
CONTINUIDAD	96	66	759	82	136	1.139	9%
HUMANIZACIÓN	7	79	5	1	158	250	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	11	3	1	0	45	60	0%
TOTAL	2.337	1.746	4.925	906	2.866	12.780	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 I TRIM. 2019



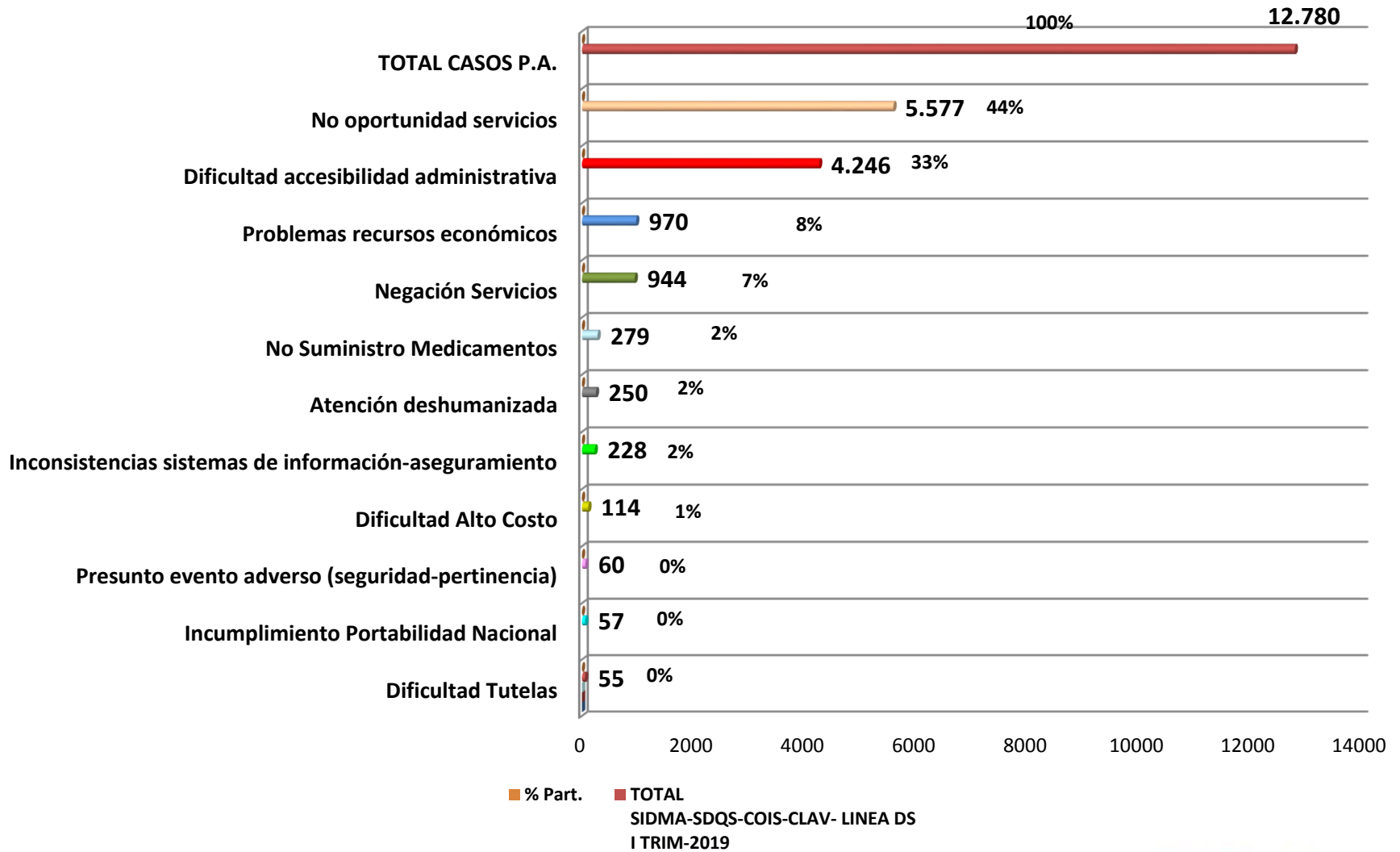
**TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO
I TRIM-2019**

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
ADMINISTRATIVA	2.165	1.573	4.151	805	1.748	10.442	82%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	83	66	22	22	925	1.118	9%
ECONÓMICA	82	28	5	78	35	228	2%
CULTURAL	7	79	747	1	158	992	8%
TOTAL	2.337	1.746	4.925	906	2.866	12.780	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 I TRIM. 2019



MOTIVOS DE LAS PROBLEMATICAS EN EL ACCESO I 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

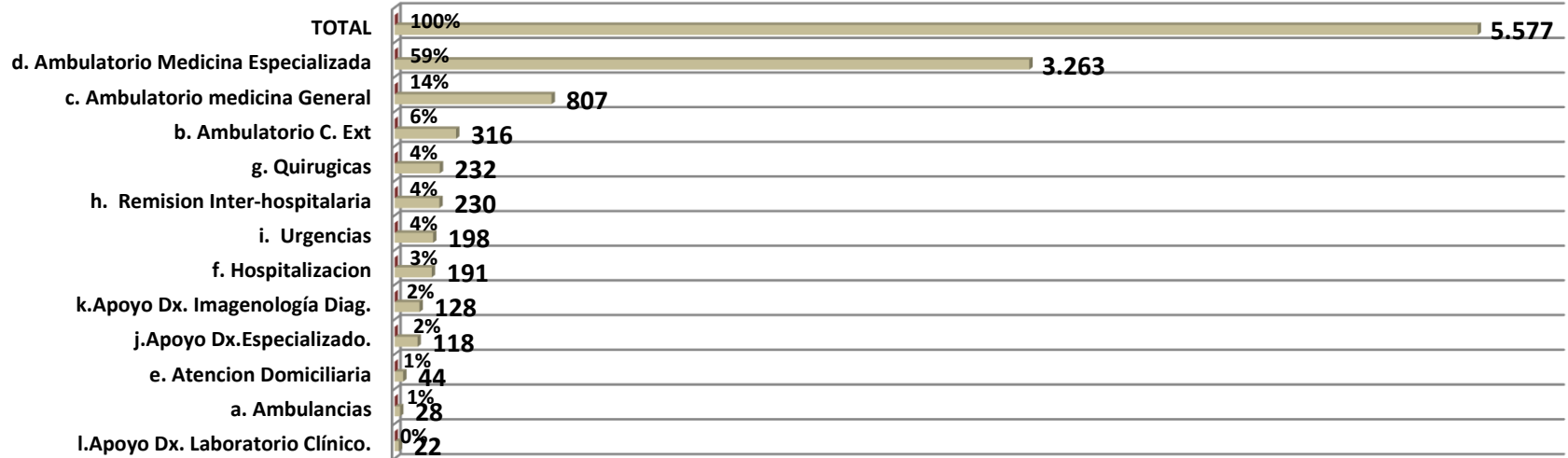
CONSOLIDADO I TRIM. 2019

Id. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
1	Atención deshumanizada	7	79	5	1	158	250	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	1.708	231	1.856	175	276	4.246	33%
3	Dificultad Alto Costo	4	9	0	4	97	114	1%
4	Dificultad Tutelas	10	29	12	0	4	55	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	85	50	29	21	43	228	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	18	6	18	8	7	57	0%
7	Negación Servicios	68	54	21	18	783	944	7%
8	No oportunidad servicios	310	1.144	2.175	601	1347	5.577	44%
9	No Suministro Medicamentos	34	113	61	0	71	279	2%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	11	3	1	0	45	60	0%
11	Problemas recursos económicos	82	28	747	78	35	970	7,6%
	TOTAL	2.337	1.746	4.925	906	2.866	12.780	100%

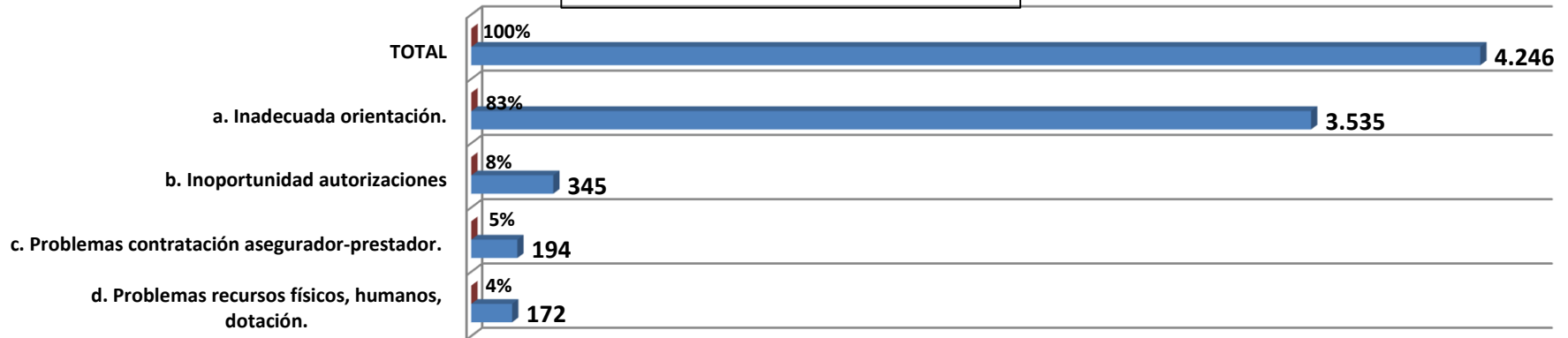


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

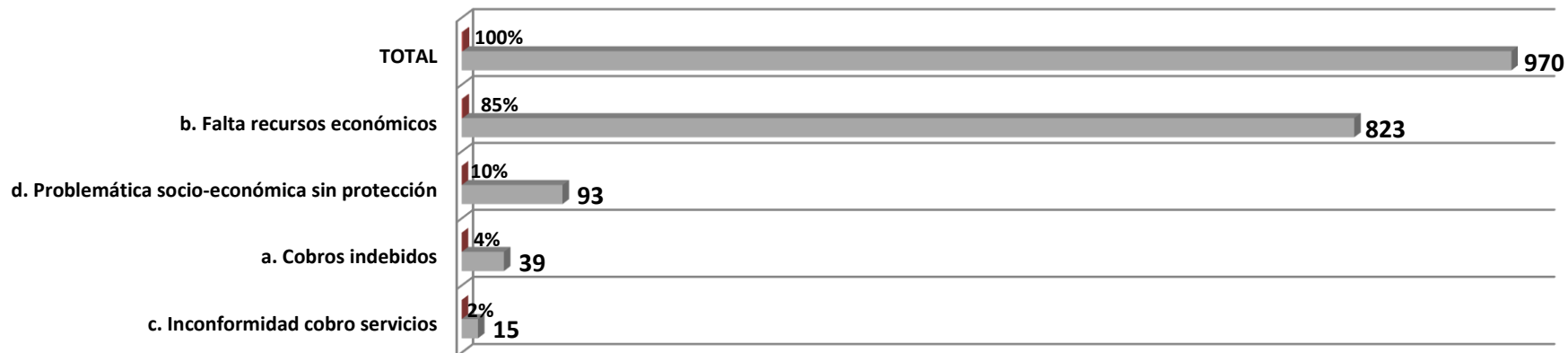
No oportunidad Servicios I Trim -2019



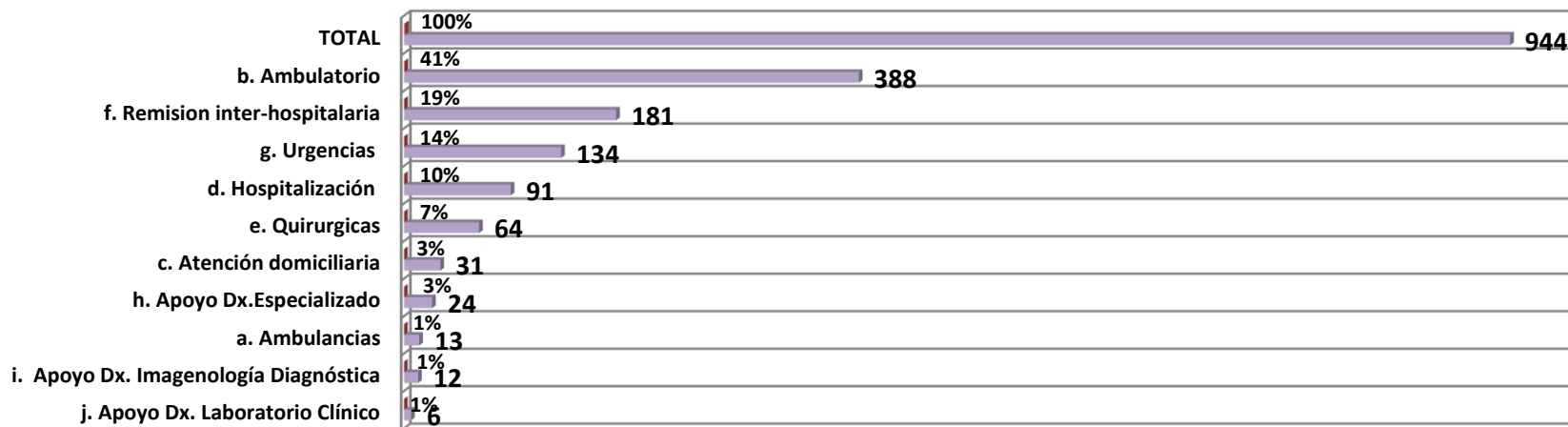
Dificultad accesibilidad administrativa I Trim -2019



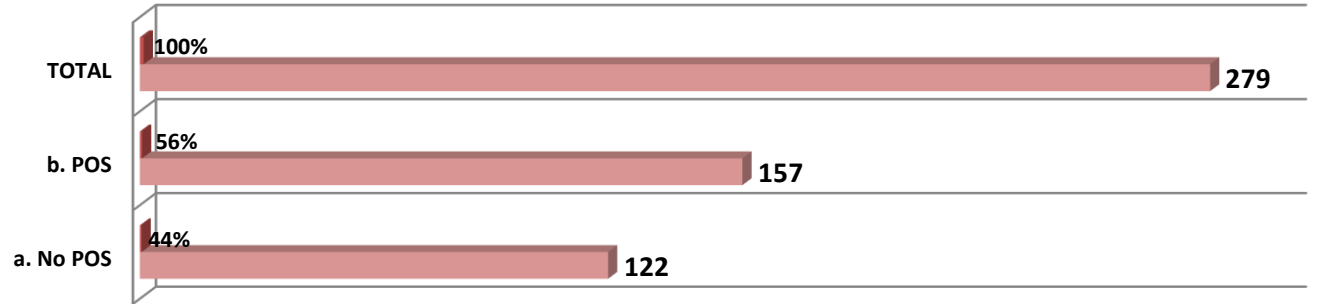
Problemas recursos económicos I Trim -2019



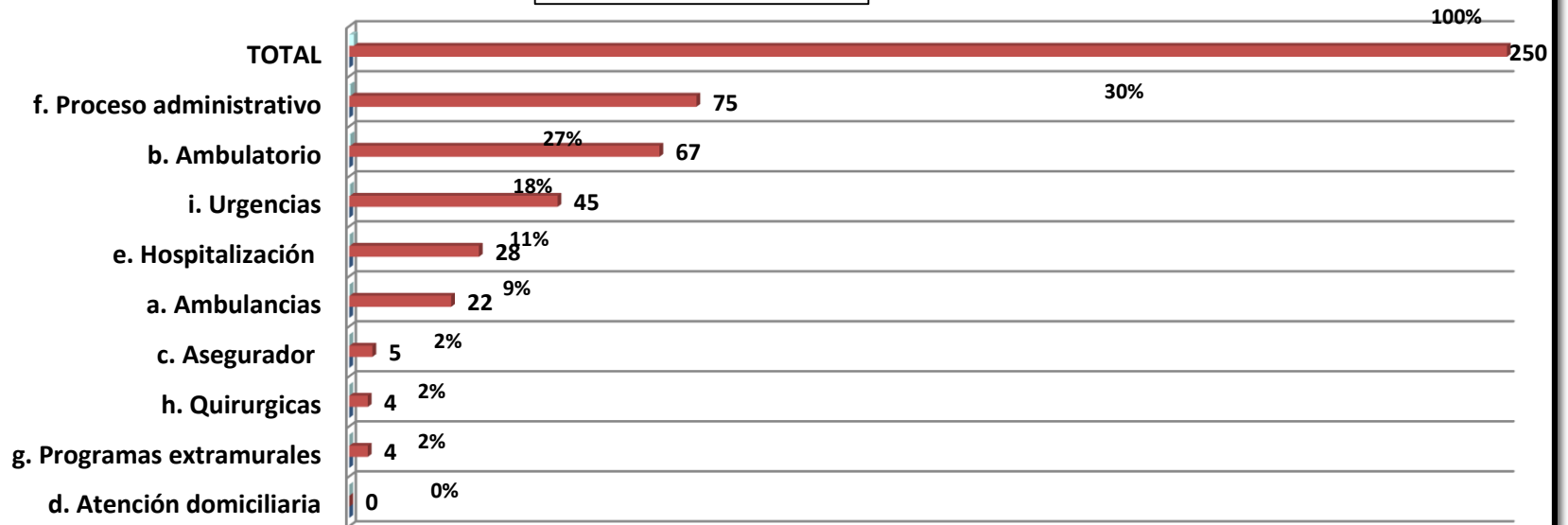
Negación de Servicios I Trim -2019



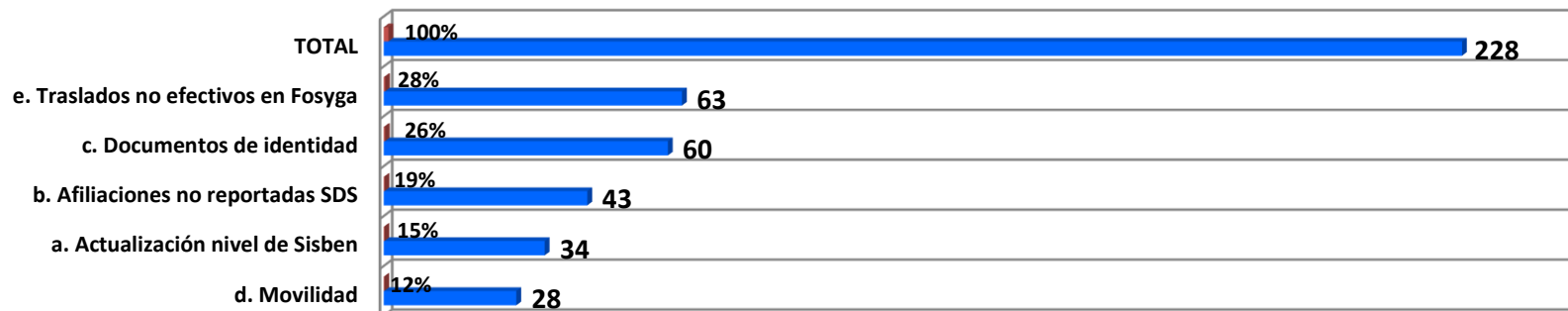
**No suministro Medicamentos
I Trim -2019**



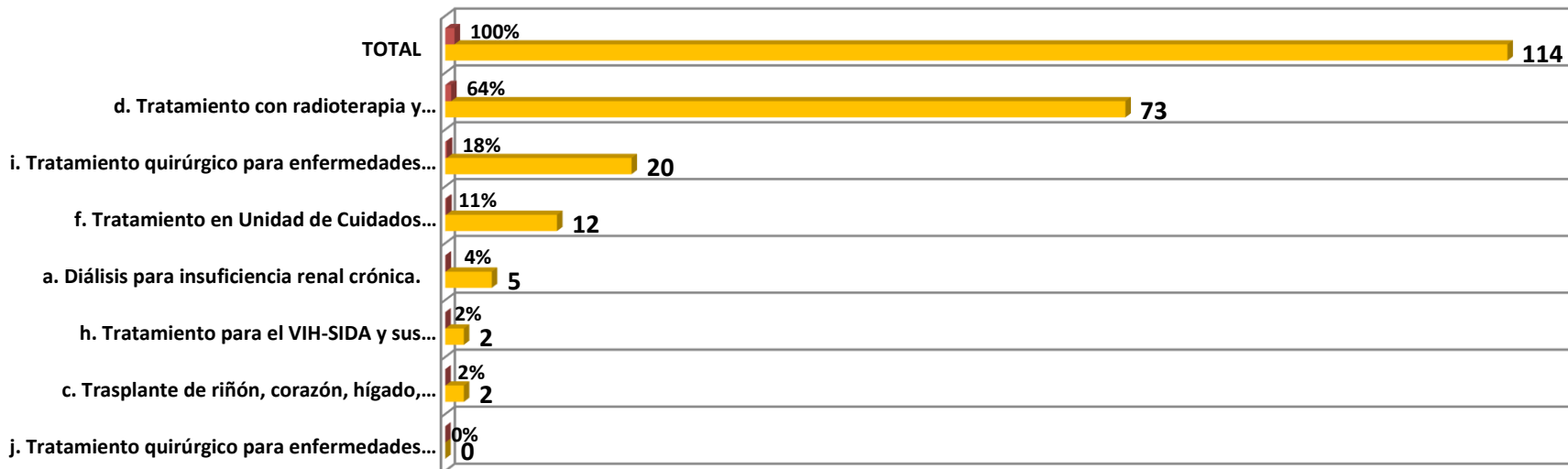
**Atención Deshumanizada
I Trim -2019**



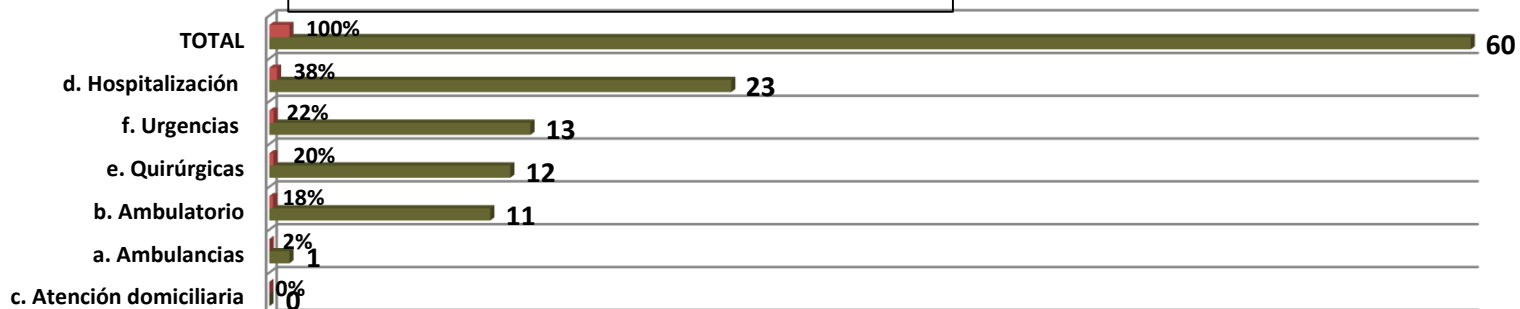
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento I Trim -2019



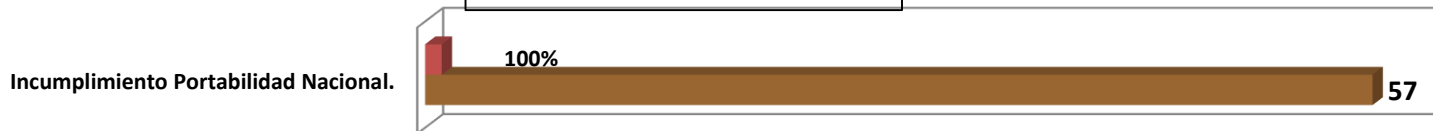
Dificultad Alto Costo I Trim -2019



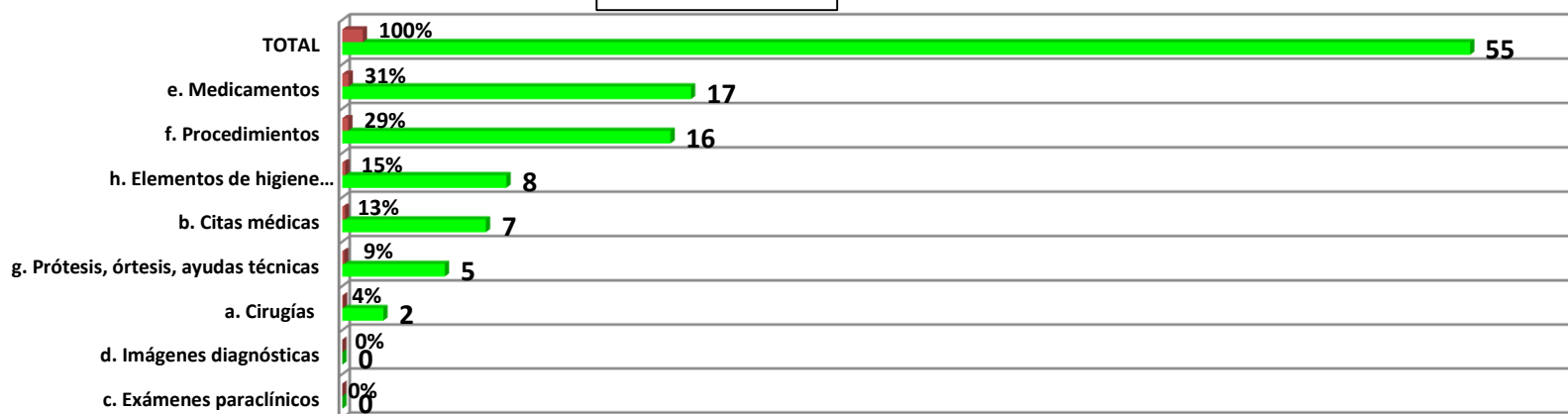
**Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)
I Trim -2019**



**Incumplimiento Portabilidad Nacional
I Trim -2019**



**Dificultad tutelas
I Trim -2019**



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

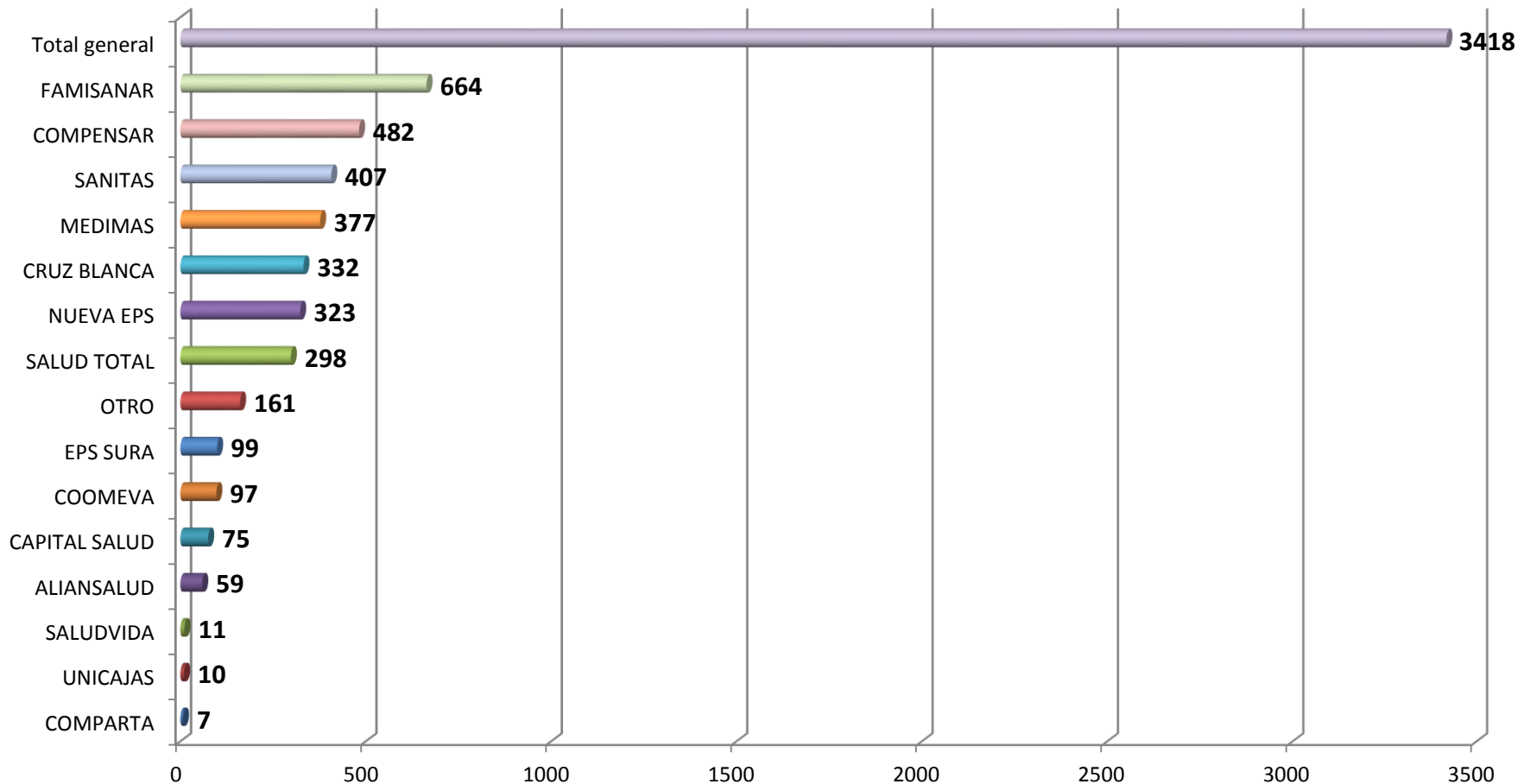
ENTIDAD	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
EPS-S	543	448	2.662	559	728	4.940	38%
EPS-C	628	328	776	136	1.550	3.418	26%
SUBREDES	144	893	233	14	19	1.303	10%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	741	53	215	171	172	1.352	10%
Sin especificar Institución	0	0	677	1	0	678	5%
IPS PRIVADAS	182	23	88	1	185	479	4%
PARTICULAR	55	0	215	7	106	383	3%
Otra entidades	0	1	138	2	29	170	1%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	29	0	21	4	0	54	0%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	6	0	9	0	60	75	0,6%
Otro ente territorial	6	0	0	0	27	33	0,3%
otras eps-s otro ente territorial	0	0	0	13	0	13	0,10%
Secretaria de Integracion Social	1	0	4	0	0	5	0,04%
Secretarias de Salud Otro Territorio	0	0	1	0	0	1	0,01%
Defensoria del Pueblo	0	0	1	0	0	1	0,01%
Ministerio de Salud	1	0	4	0	0	5	0,04%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	1	0	1	0	0	2	0,02%
TOTAL	2.337	1.746	5.045	908	2.876	12.912	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 I TRIM. 2019



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

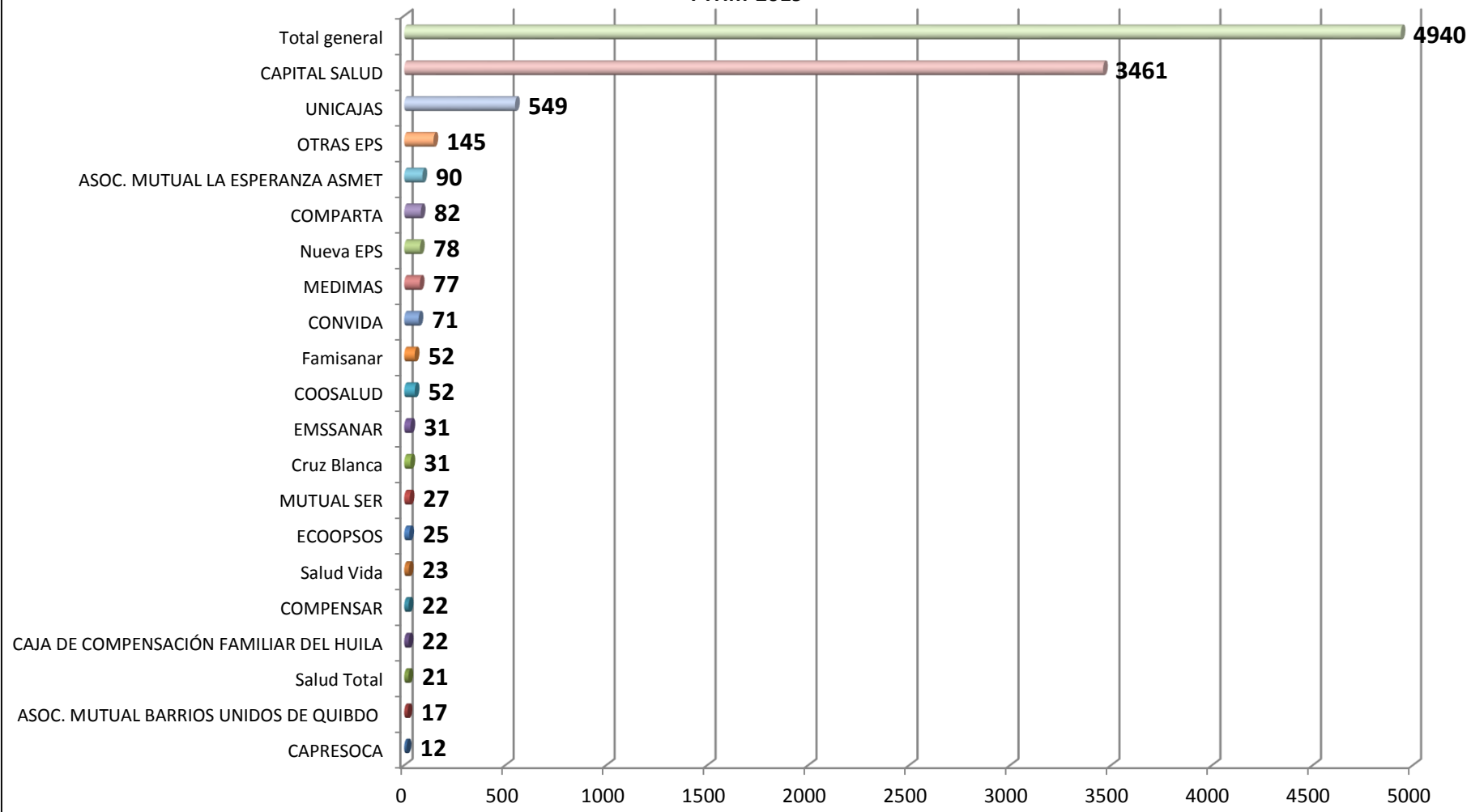
EAPB - CONTRIBUTIVAS
EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO
I TRIM-2019

EAPB-C	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
FAMISANAR	131	65	159	28	281	664	19,4
COMPENSAR	47	42	124	8	261	482	14,1
SANITAS	54	17	99	8	229	407	11,9
MEDIMAS	62	49	64	12	190	377	11,0
CRUZ BLANCA	56	57	77	11	131	332	9,7
NUEVA EPS	49	35	80	9	150	323	9,4
SALUD TOTAL	47	32	86	29	104	298	8,7
OTRO	138	0	13	8	2	161	4,7
EPS SURA	14	6	15	4	60	99	2,9
COOMEVA	8	8	16	5	60	97	2,8
CAPITAL SALUD	0	11	29	5	30	75	2,2
ALIANSA SALUD	5	4	6	0	44	59	1,7
SALUDVIDA	9	1	1	0	0	11	0,3
UNICAJAS	0	0	3	5	2	10	0,3
COMPARTA	0	0	2	1	4	7	0,2
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	1	1	0	0	2	4	0,1
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	3	0	0	0	0	3	0,1
SALUDCOOP	0	0	2	0	0	2	0,1
ASOC. MUTUAL GUAITARA DE IPIALES	1	0	0	0	0	1	0,0
CAFAM	0	0	0	1	0	1	0,0
CAFESALUD	0	0	0	1	0	1	0,0
CAPRECOM	1	0	0	0	0	1	0,0
HUMANA VIVIR	1	0	0	0	0	1	0,0
MUTUAL SER	0	0	0	1	0	1	0,0
PIJAOS SALUD	1	0	0	0	0	1	0,0
Total general	628	328	776	136	1550	3418	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 I TRIM. 2019



Primeras 20 EPS-S en casos con problemáticas en el acceso, I 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 I TRIM. 2019

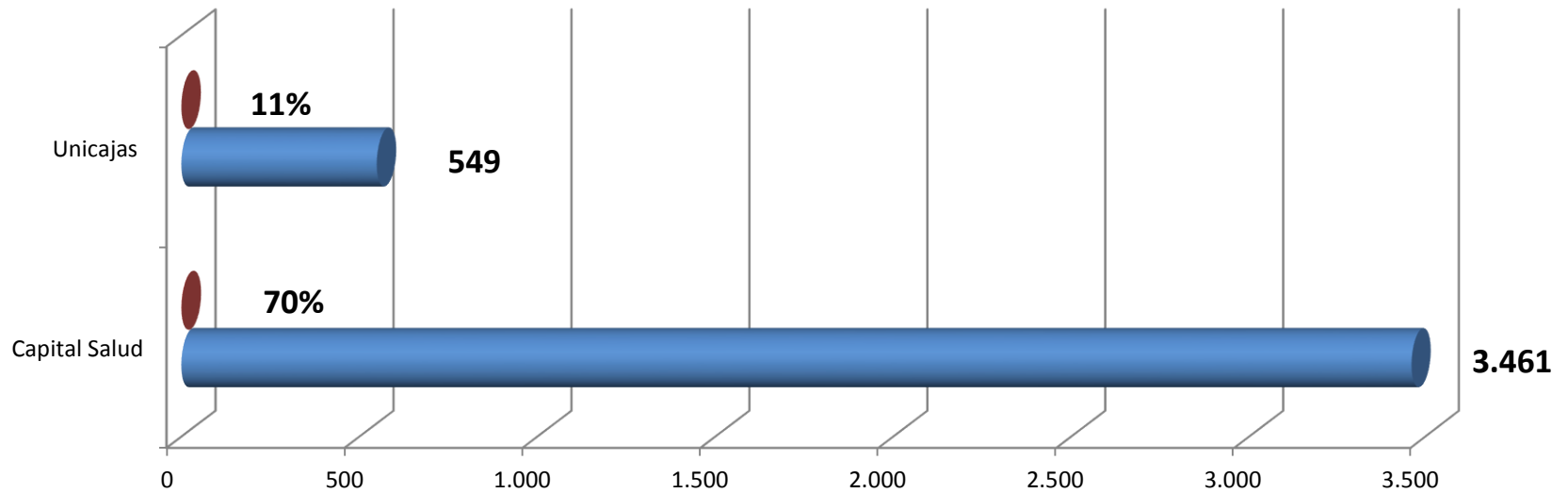


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

EPS-S	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
CAPITAL SALUD	328	339	2193	136	465	3461	70,06
UNICAJAS	146	78	125	104	96	549	11,11
OTRAS EPS	0	0	52	77	16	145	2,94
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA							
ASMET	4	0	19	65	2	90	1,82
COMPARTA	16	0	30	22	14	82	1,66
Nueva EPS	0	2	39	29	8	78	1,58
MEDIMAS	0	8	33	14	22	77	1,56
CONVIDA	18	0	12	9	32	71	1,44
COOSALUD	10	0	13	27	2	52	1,05
Famisanar	0	5	25	6	16	52	1,05
Cruz Blanca	0	10	17	2	2	31	0,63
EMSSANAR	4	0	12	13	2	31	0,63
MUTUAL SER	3	0	14	10	0	27	0,55
ECOOPSOS	3	0	10	4	8	25	0,51
Salud Vida	0	0	11	6	6	23	0,47
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	4	0	7	10	1	22	0,45
COMPENSAR	0	3	10	1	8	22	0,45
Salud Total	0	2	8	7	4	21	0,43
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	1	0	11	5	0	17	0,34
CAPRESOCA	0	0	1	3	8	12	0,24
PIJAOS SALUD	0	0	3	3	2	8	0,16
Sánitas	0	1	4	1	2	8	0,16
CALISALUD	4	0	1	0	2	7	0,14
CAPRECOM	0	0	2	0	4	6	0,12
MALLAMAS	1	0	1	2	2	6	0,12
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI	0	0	0	0	4	4	0,08
Coomeva	0	0	2	2	0	4	0,08
EPS SURA	0	0	2	1	0	3	0,06
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	2	0	0	2	0,04
COMFENALCO VALLE	0	0	2	0	0	2	0,04
CAFAM	0	0	1	0	0	1	0,02
GUAITARA	1	0	0	0	0	1	0,02
Total general	543	448	2662	559	728	4940	100

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



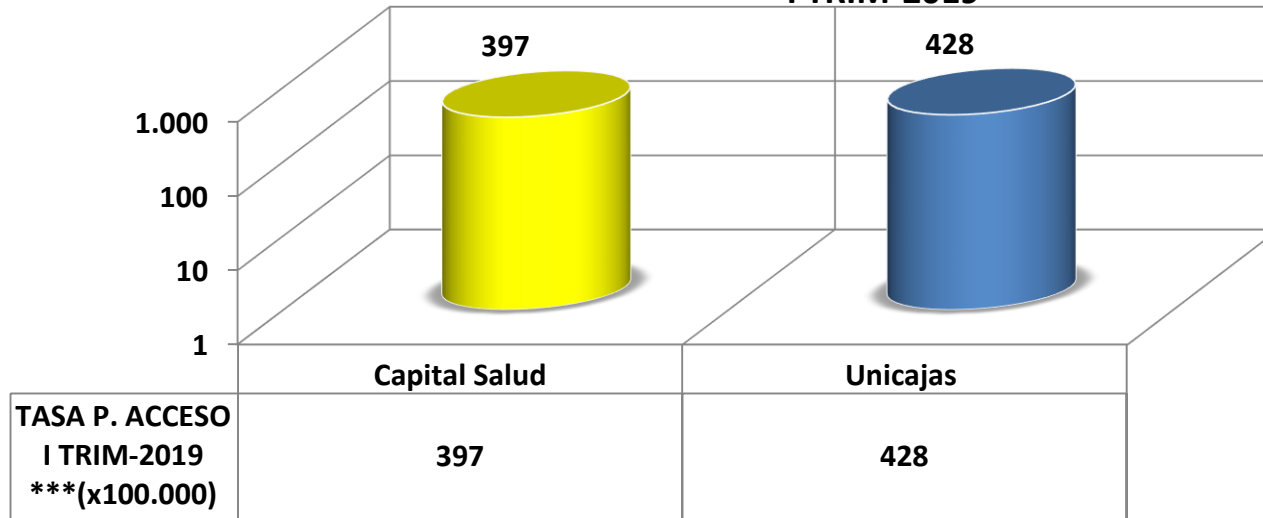
EPS-S	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS- LÍNEA DS ** I TRIM-2019	%part
Capital Salud	3.461	70%
Unicajas	549	11%
Otras EPS-S	930	19%
Total General Reg. Subs.	3.649	100%

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 I TRIM. 2019



TASA P. ACCESO POR EPS-S (por 100.000)

I TRIM-2019



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

EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** I TRIM-2019	TASA P. ACCESO I TRIM-2019 ***($\times 100.000$)
Capital Salud	871.981	3.461	397
Unicajas	128.157	549	428
Tasa Reg. Subs.	1.213.553	4.940	407

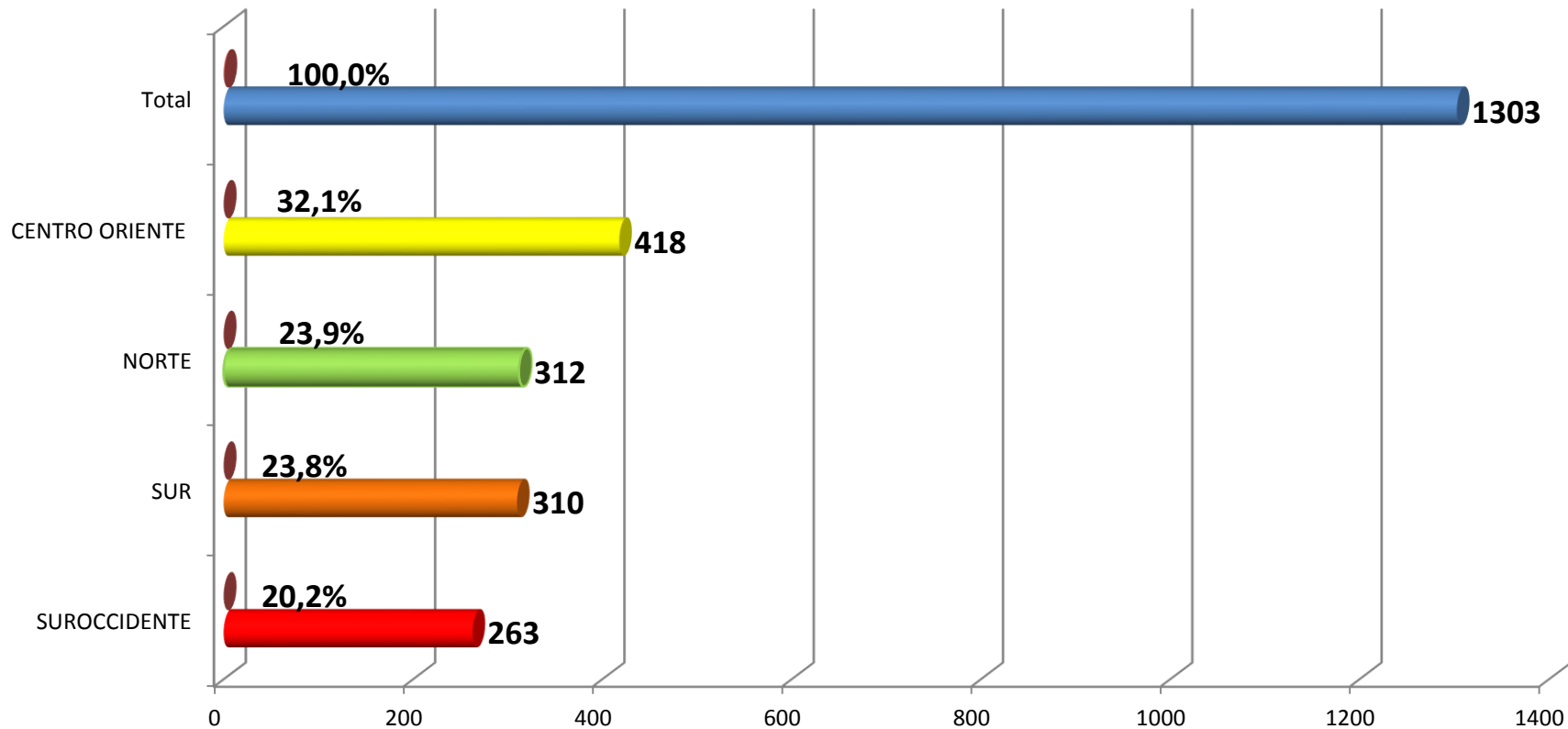
*Fuente: Secretaría Distrital de Salud (SDS). Dirección de Planeación Sectorial. Serie estadística de población de Bogotá afiliada al Régimen Subsidiado de Salud, según Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S), 1.213.553 beneficiarios corte a 31 de Mar-2019 (Maestro de Subsidiados, Base de Datos 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 I TRIM. 2019

*** Tasa por 100.000 afiliados.



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



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

SUBREDES	TOTAL SIDMA I TRIM-2019	TOTAL SDQS I TRIM-2019	TOTAL COIS I TRIM-2019	TOTAL CLAV I TRIM-2019	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2019	TOTAL GENERAL I TRIM-2019	% PART.
CENTRO ORIENTE	57	237	118	1	5	418	32,1%
NORTE	28	234	44	0	6	312	23,9%
SUR	34	247	20	5	4	310	23,8%
SUROCCIDENTE	25	175	51	8	4	263	20,2%
Total	144	893	233	14	19	1303	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 I TRIM. 2019

GRACIAS

GRACIAS



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**