



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

DIGITAL 100%
GRADO CERTIFICADO
VIMA Y DE VENTA LIBRE

ALERTA NAR
ZONA DE ALTO
de Comnav

**SUBSECRETARÍA 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 III TRIMESTRE 2021

SIDMA: Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso

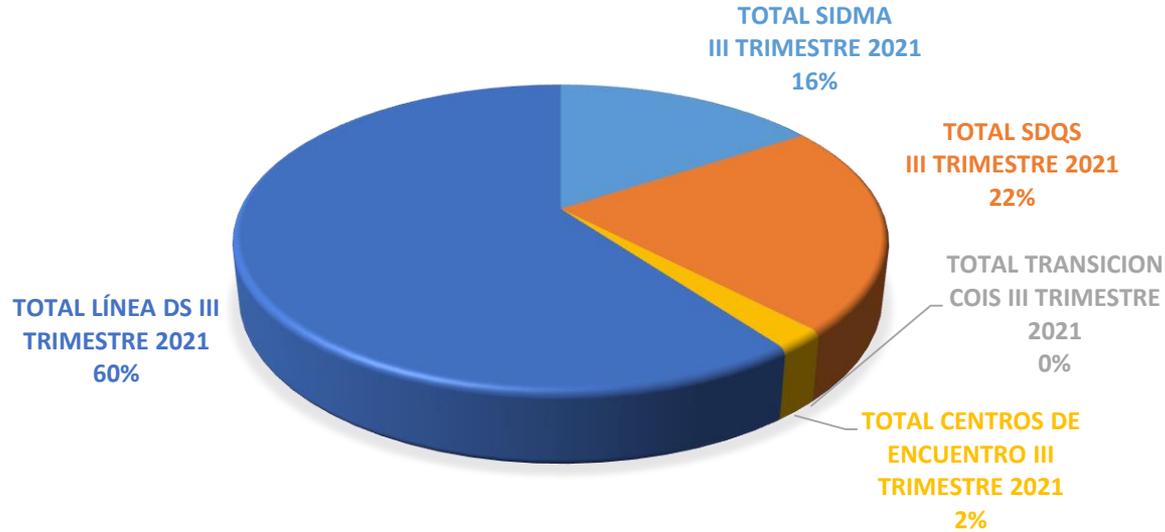
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

TRANSICIÓN COIS: Centros de Orientación e Información en Salud

CENTROS DE ENCUENTRO: Centros Locales de Atención a Víctimas

LÍNEA DS: Línea del Derecho a la Salud

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



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

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

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
ACCESIBILIDAD	205	303	0	40	933	1.481	27%
OPORTUNIDAD	633	816	1	64	2.069	3.583	65%
CONTINUIDAD	8	30	0	10	99	147	3%
HUMANIZACIÓN	14	57	0	1	26	98	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	4	2	0	0	30	36	1%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	141	141	3%
TOTAL	864	1.208	1	115	3.298	5.486	100%

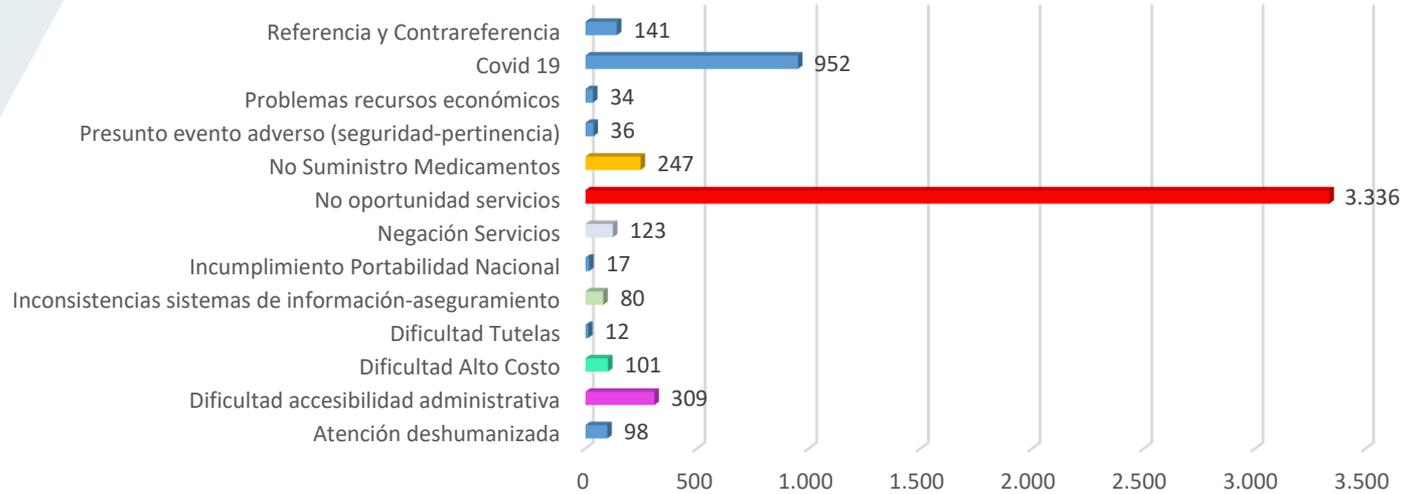
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
ADMINISTRATIVA	742	922	1	88	2.389	4.142	76%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	104	217	0	16	875	1.212	22%
ECONÓMICA	4	12	0	10	8	34	1%
CULTURAL	14	57	0	1	26	98	2%
TOTAL	864	1.208	1	115	3.298	5.486	100%

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

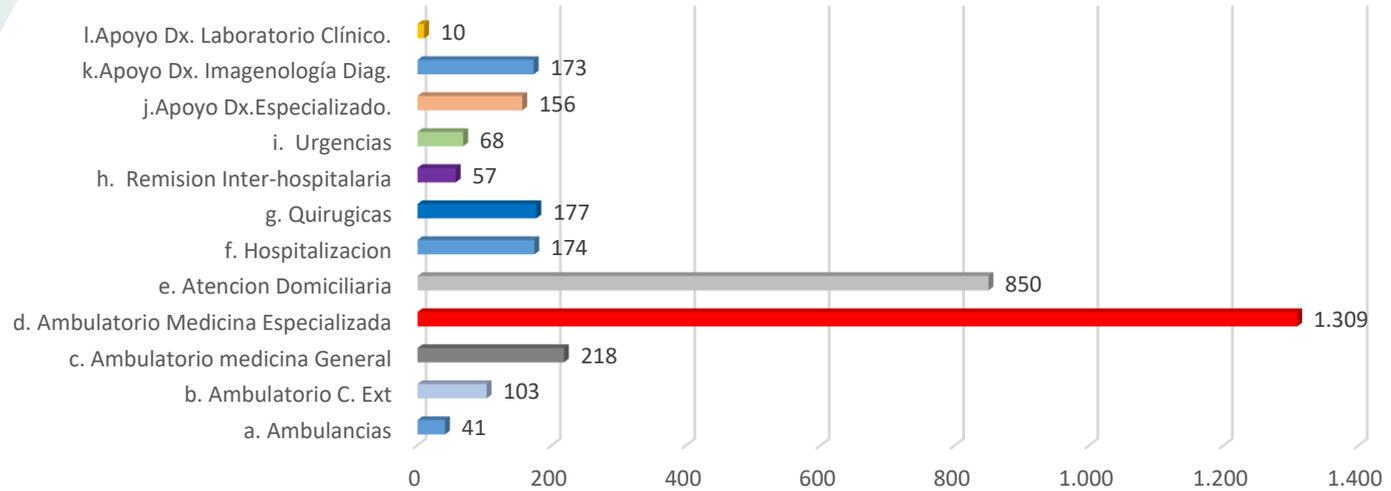


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

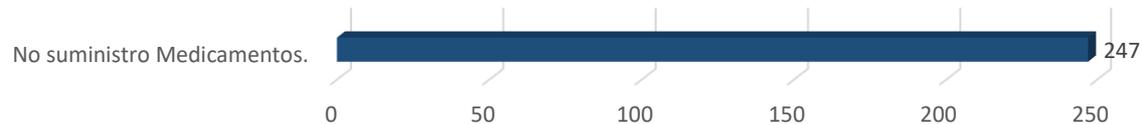
1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
1	Atención deshumanizada	14	57		1	26	98	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	78	63		17	151	309	6%
3	Dificultad Alto Costo	4	6			91	101	2%
4	Dificultad Tutelas		12				12	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	29	28		5	18	80	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	2	3		2	10	17	0%
7	Negación Servicios	30	61		16	16	123	2%
8	No oportunidad servicios	601	680	1	62	1992	3.336	61%
9	No Suministro Medicamentos	32	136		2	77	247	5%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	4	2			30	36	1%
11	Problemas recursos económicos	4	12		10	8	34	0,6%
12	Covid 19	66	148			738	952	17,4%
13	Referencia y Contrareferencia					141	141	2,6%
	TOTAL	864	1.208	1	115	3.298	5.486	97%

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

No oportunidad servicios.

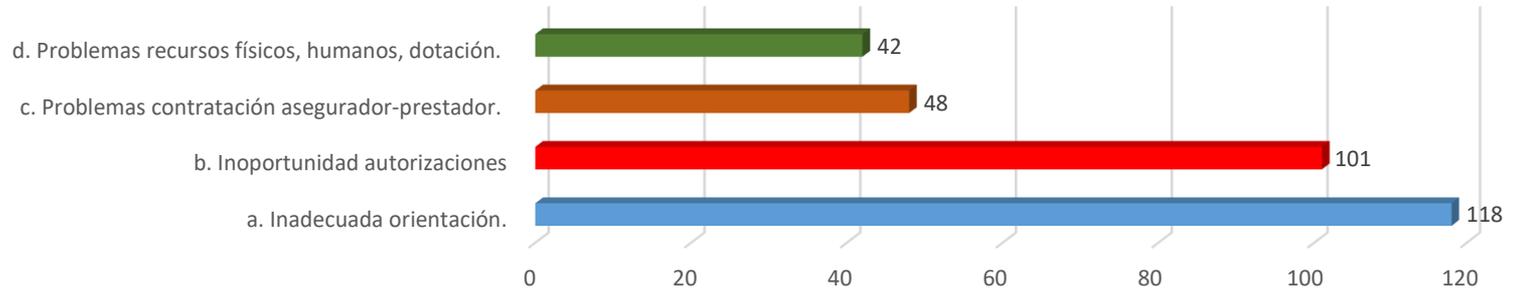


No suministro Medicamentos.

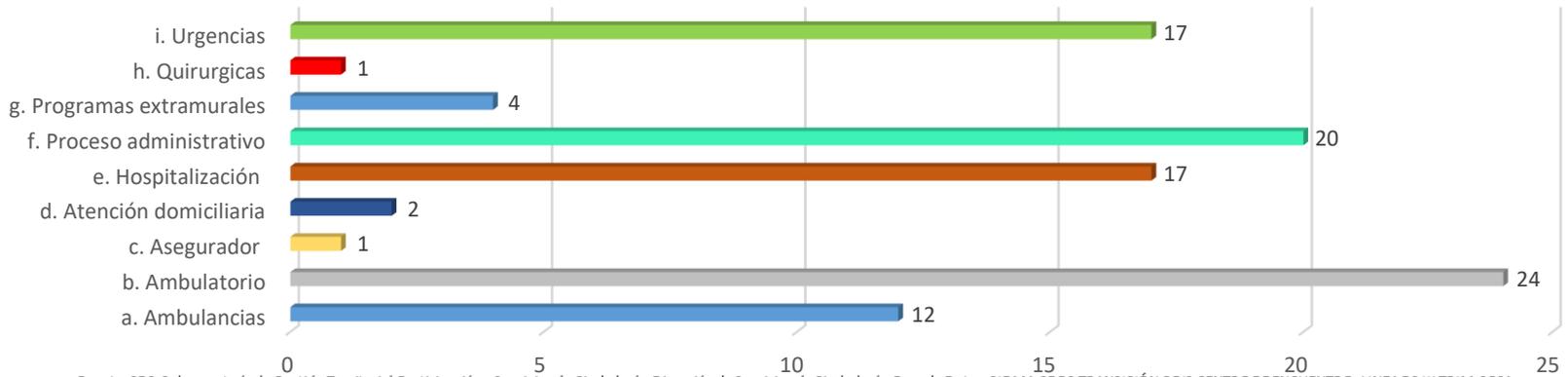


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

Dificultad accesibilidad administrativa

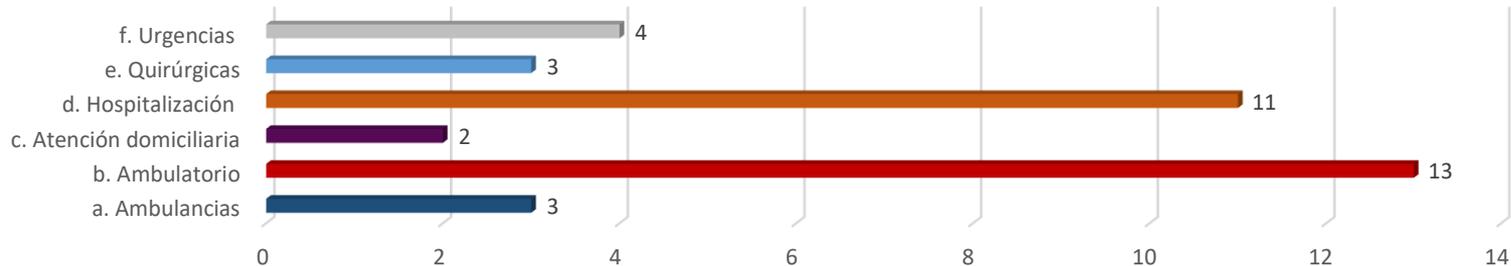


Atención deshumanizada

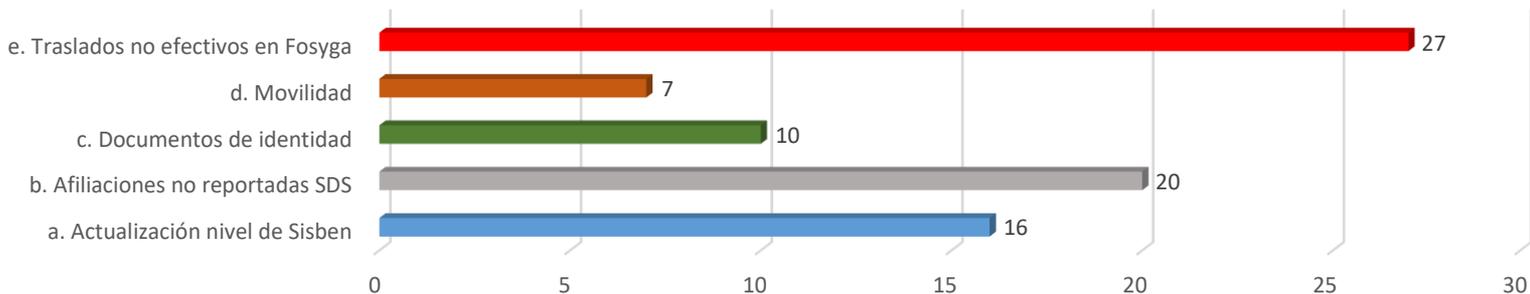


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).

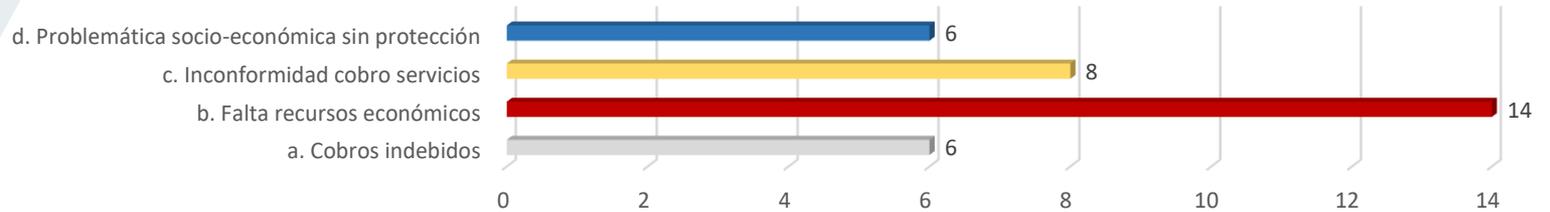


Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.

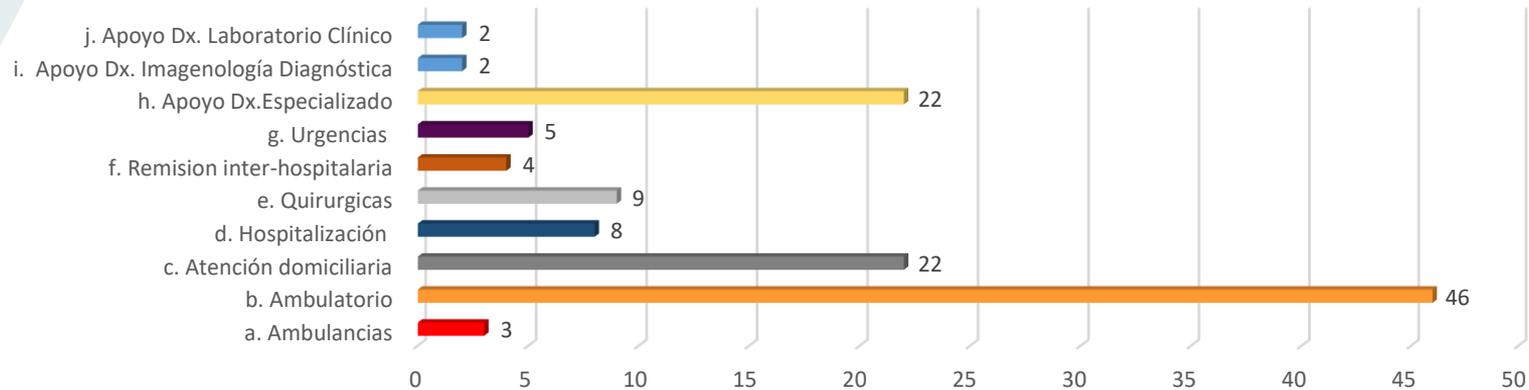


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

Problemas recursos económicos.

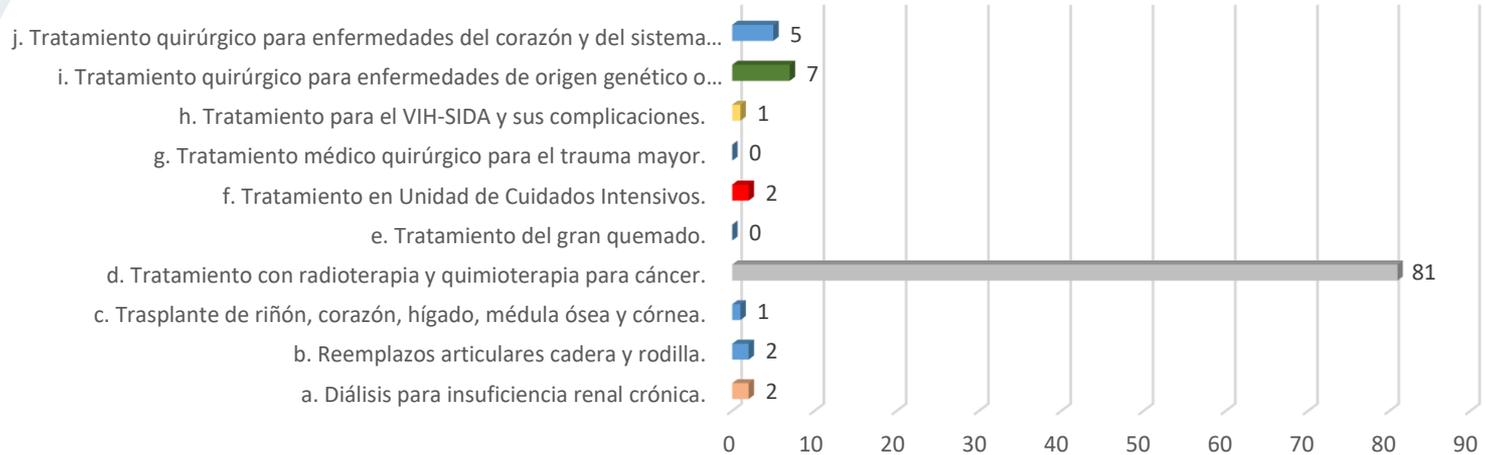


Negación Servicios.



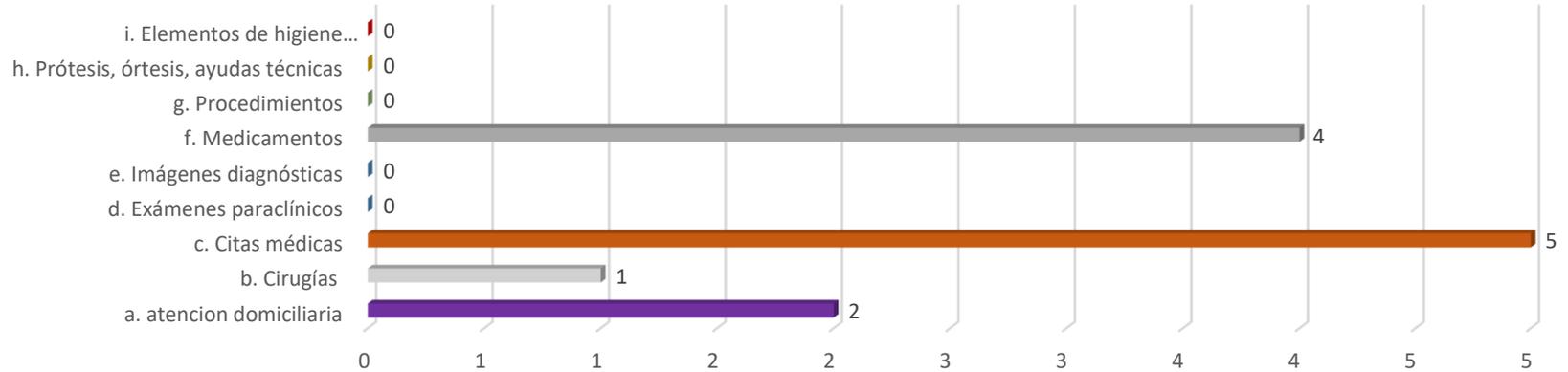
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

Dificultad Alto Costo

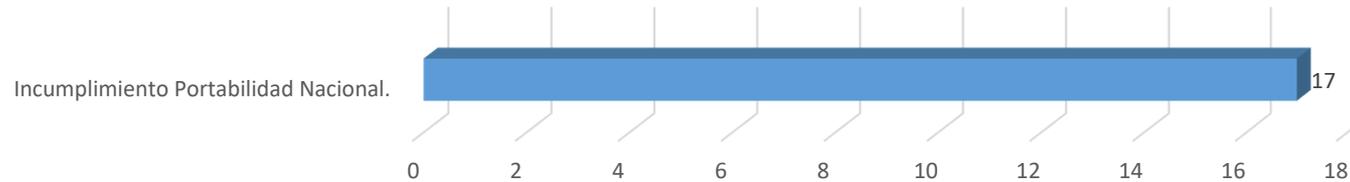


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

Dificultad Tutelas



Incumplimiento Portabilidad Nacional.



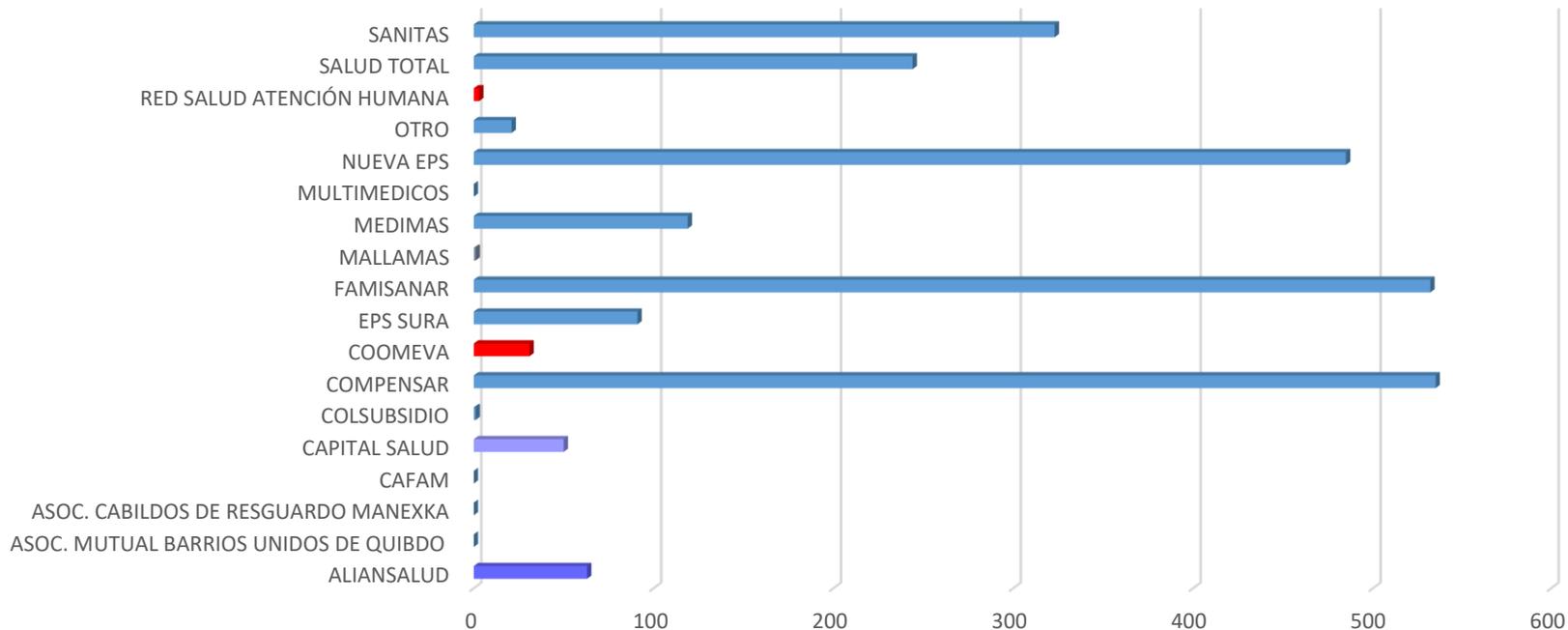
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

ENTIDAD	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
EPS-S	418	462	1	76	692	1649	27,55%
EPS-C	179	369		25	1.949	2.522	42,13%
SUBREDES	237	310		2	112	661	11,04%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		59			6	65	1,09%
Sin especificar Institución				7		7	0,12%
IPS PRIVADAS		2			817	819	13,68%
PARTICULAR	28			2	85	115	1,92%
Otra entidades		3			1	4	0,07%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación						0	0,00%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	2	3			132	137	2,29%
Otro ente territorial						0	0,00%
otras eps-s otro ente territorial				3		3	0,05%
Secretaria de Integración Social						0	0,00%
Secretarías de Salud Otro Territorio						0	0,00%
Defensoría del Pueblo						0	0,00%
Ministerio de Salud						0	0,00%
call center Distrital						0	0,00%
alcaldia						0	0,00%
supersalud						0	0,00%
personeria						0	0,00%
SOAT					4	4	0,07%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas						0	0,00%
TOTAL	864	1.208	1	115	3.798	5.986	100%

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

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



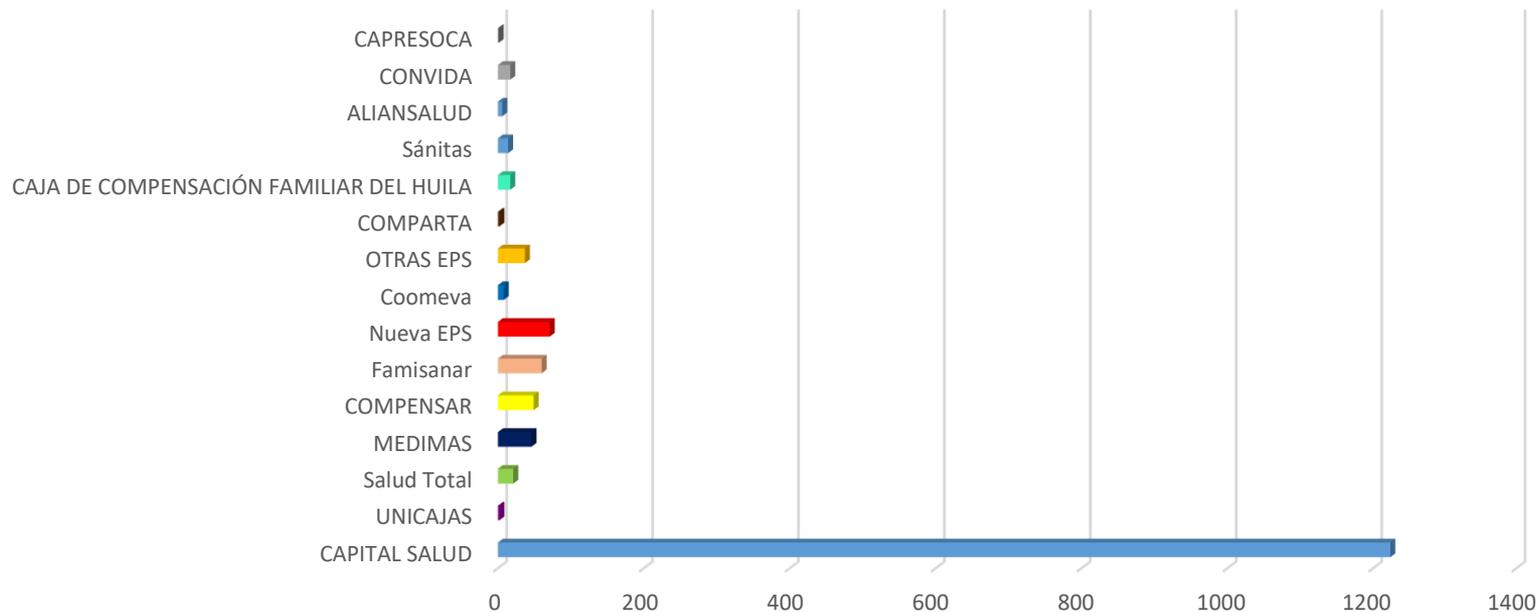
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

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

EAPB-C	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
ALJANSALUD	5	7			51	63	2,5
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC						0	0,0
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO						0	0,0
ASOC. MUTUAL GUAITARA DE IPIALES						0	0,0
ASOC. CABILDOS DE RESGUARDO MANEXKA						0	0,0
CAFAM						0	0,0
CAFESALUD						0	0,0
CALISALUD						0	0,0
CAPITAL SALUD	6	17		3	24	50	2,0
CAPRESOCA					1	1	0,0
CAPRECOM						0	0,0
COLSUBSIDIO					1	1	0,0
COMFAMA						0	0,0
COMFENALCO VALLE						0	0,0
COMPARTA	1				10	11	0,4
COMPENSAR	39	111		1	384	535	21,2
COOMEVA	5	3			23	31	1,2
CONVIDA					3	3	0,1
COOSALUD					1	1	0,0
CRUZ BLANCA						0	0,0
EPS SURA	8	12		1	70	91	3,6
ECOOPSOS						0	0,0
FAMISANAR	41	84		5	402	532	21,1
HUMANA VIVIR						0	0,0
MALLAMAS					1	1	0,0
MEDIMAS	15	5			99	119	4,7
MULTIMEDICOS						0	0,0
MUTUAL SER					6	6	0,2
NUEVA EPS	23	42		2	418	485	19,2
OTRO	2			3	16	21	0,8
PIJAOS SALUD					1	1	0,0
RED SALUD ATENCIÓN HUMANA					3	3	0,1
SALUD TOTAL	10	23		8	203	244	9,7
SALUDCOOP						0	0,0
SALUDVIDA						0	0,0
SANITAS	24	65		2	232	323	12,8
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.						0	0,0
Total general	179	369	0	25	1949	2522	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-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO



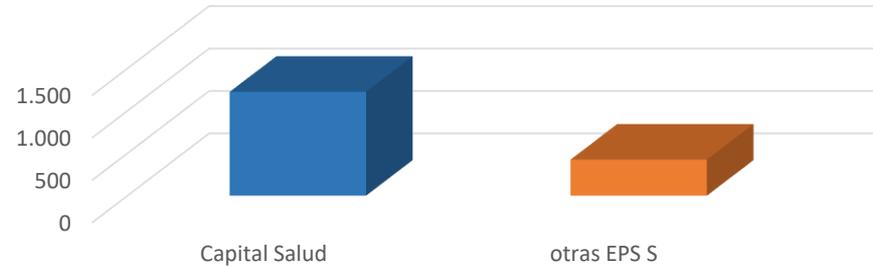
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

EPS - SUBSIDIADAS,
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EPS-S	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
ALIANSA SALUD	2	3			1	6	0,36
ANAS WAYUU						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	2					2	0,12
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI						0	0,00
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC						0	0,00
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET					2	2	0,12
CAFAM					1	1	0,06
CAFESALUD						0	0,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	5				12	17	1,03
CAJANAL						0	0,00
CALISALUD	1					1	0,06
CAPITAL SALUD	331	401	1	17	474	1224	74,23
CAPRECOM						0	0,00
CAPRESOCA					1	1	0,06
COLSUBSIDIO						0	0,00
COMFAMA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA						0	0,00
COMFENALCO VALLE						0	0,00
COMPARTA					2	2	0,12
COMPENSAR	8	10		1	30	49	2,97
CONVIDA				2	15	17	1,03
Coomeva	1	1		3	3	8	0,49
COOSALUD	4	2		4	13	23	1,39
Cruz Blanca						0	0,00
ECOOPSOS	2				2	4	0,24
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES						0	0,00
EMISSANAR	1			3	1	5	0,30
EPS SURA	1	1		1	5	8	0,49
Famisanar	10	12			38	60	3,64
GUAITARA						0	0,00
MALLAMAS					1	1	0,06
MEDIMAS	8	17		1	20	46	2,79
MUTUAL SER	6			3	2	11	0,67
Nueva EPS	11	6		10	44	71	4,31
OTRAS EPS	15			10	12	37	2,24
PIJAS SALUD				16		16	0,97
Salud Total	4	7		3	7	21	1,27
Salud Vida						0	0,00
Sánitas	4	2		2	6	14	0,85
selvasalud						0	0,00
SERVICIO OCCIDENTALDE SALUD S.O.S						0	0,00
SOLSALUD						0	0,00
TAIRONA						0	0,00
UNICAJAS	2					2	0,12
Total general	418	462	1	76	692	1649	100



EPS-S



TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS

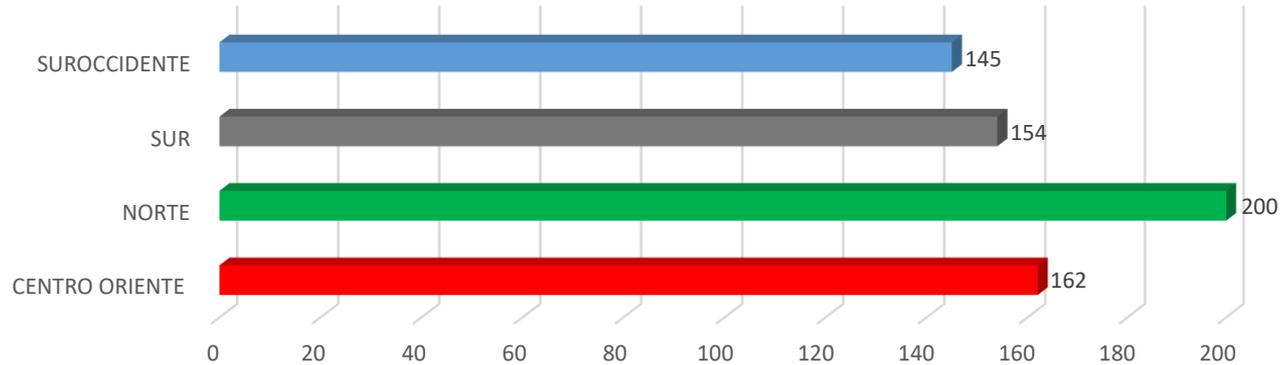
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	887.391	1.224	138
otras EPS S	541.878	425	78
Tasa Reg. Subs.	1.429.269	1.649	115

*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), 1,429,269 beneficiarios corte a septiembre 2021 (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

*** Tasa por 100.000 afiliados.

SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD, EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS EN ACCESO



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD,
EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS EN ACCESO**

SUBREDES	TOTAL SIDMA III TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICIO N COIS III TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTROS DE ENCUENTRO III TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2021	% PART.
CENTRO ORIENTE	60	77			25	162	24,5%
NORTE	85	84		1	30	200	30,3%
SUR	46	78			30	154	23,3%
SUROCCIDENTE	46	71		1	27	145	21,9%
Total	237	310	0	2	112	661	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-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2021

Gracias



SECRETARÍA DE
SALUD

