



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

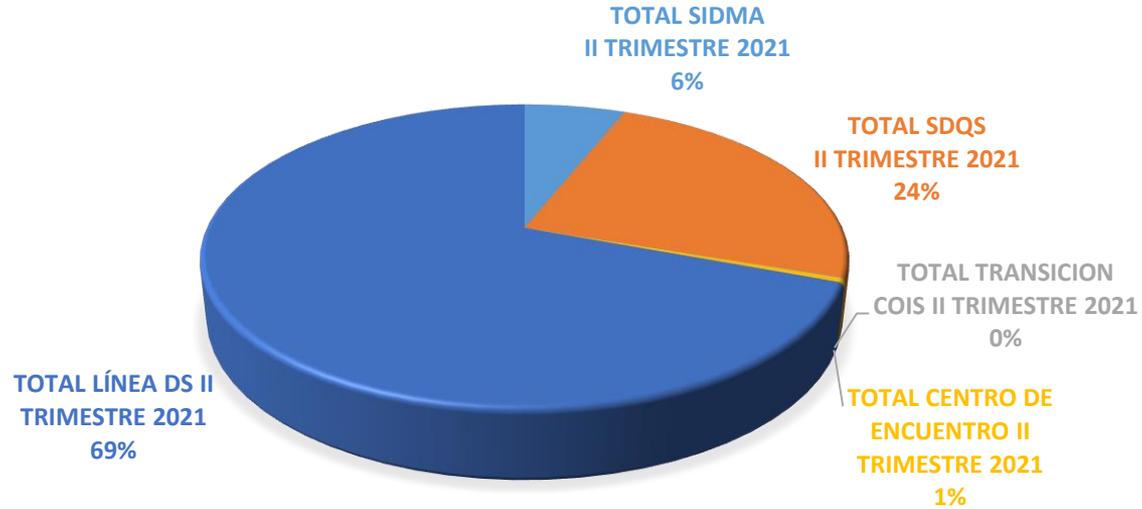
INFORME CONSOLIDADO CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO,  
INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN  
CIUDADANA

INFORME II 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-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO



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 -LÍNEA DS II 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 II TRIMESTRE 2021

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICIÓN COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2021	% PART.
ACCESIBILIDAD	141	446	1	11	1.697	2.296	44%
OPORTUNIDAD	167	728	1	9	1.660	2.565	49%
CONTINUIDAD	6	45	2	1	75	129	2%
HUMANIZACIÓN	1	40	0	0	24	65	1%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	1	2	0	0	28	31	1%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	135	135	3%
TOTAL	316	1.261	4	21	3.619	5.221	100%

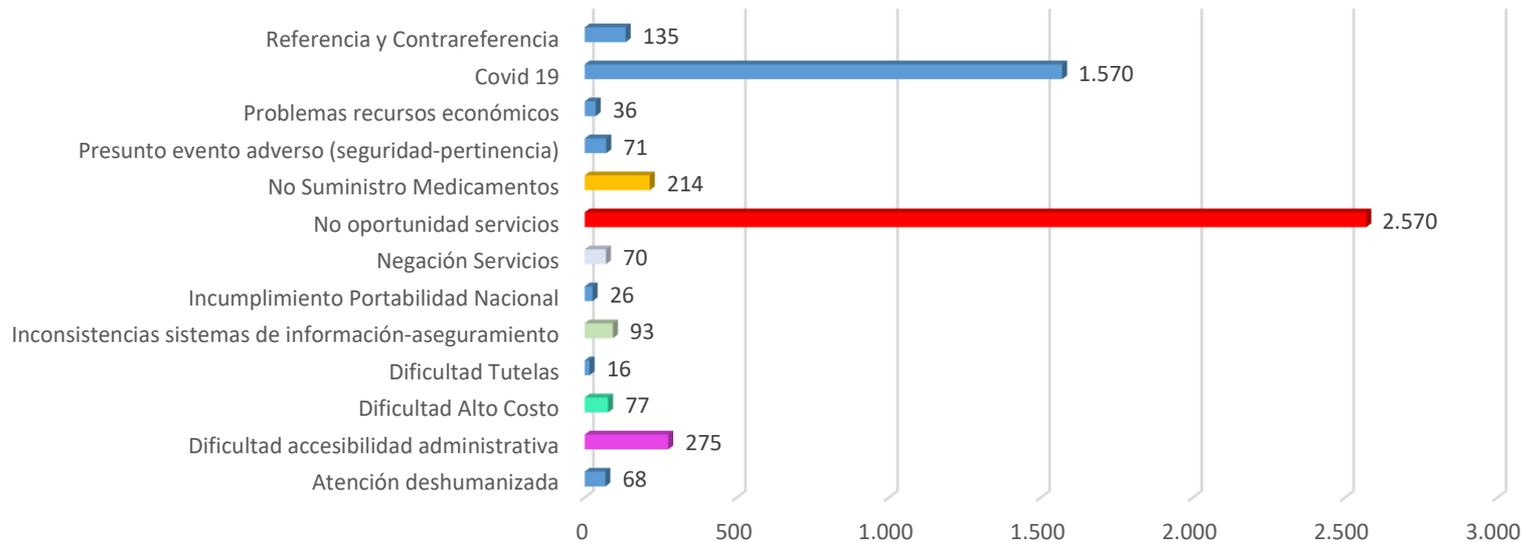
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO  
II TRIMESTRE 2021

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICIO N COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO O II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2021	% PART.
ADMINISTRATIVA	215	883	2	16	1.993	3.109	60%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	97	314	0	4	1.596	2.011	39%
ECONÓMICA	3	24	2	1	6	36	1%
CULTURAL	1	40	0	0	24	65	1%
TOTAL	316	1.261	4	21	3.619	5.221	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 II TRIM. 2021

## MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

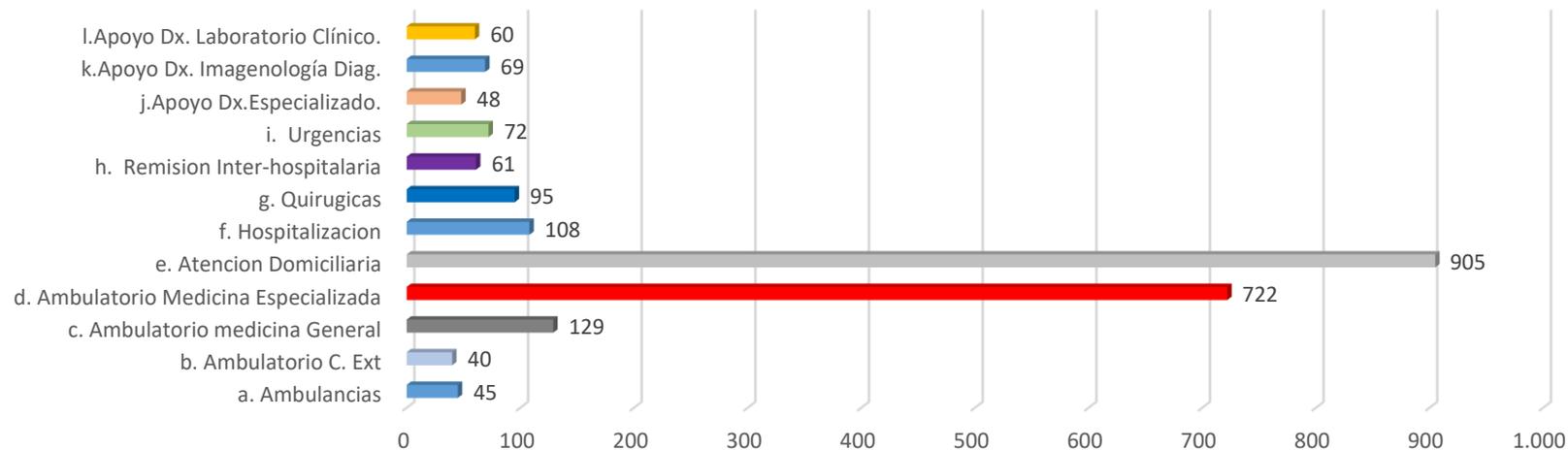


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2021	% PART.
1	Atención deshumanizada	1	43			24	68	1%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	34	87		6	148	275	5%
3	Dificultad Alto Costo	2	10			65	77	1%
4	Dificultad Tutelas	1	11			4	16	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	12	53	1		27	93	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	5		1	19	26	0%
7	Negación Servicios	8	39		4	19	70	1%
8	No oportunidad servicios	143	832	1	9	1585	2.570	49%
9	No Suministro Medicamentos	24	115			75	214	4%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	1	42			28	71	1%
11	Problemas recursos económicos	3	24	2	1	6	36	0,7%
12	Covid 19	86	0			1484	1.570	30,1%
13	Referencia y Contrareferencia	0	0			135	135	2,6%
	<b>TOTAL</b>	<b>316</b>	<b>1.261</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>3.619</b>	<b>5.221</b>	<b>97%</b>

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 II TRIM. 2021

## No oportunidad servicios.

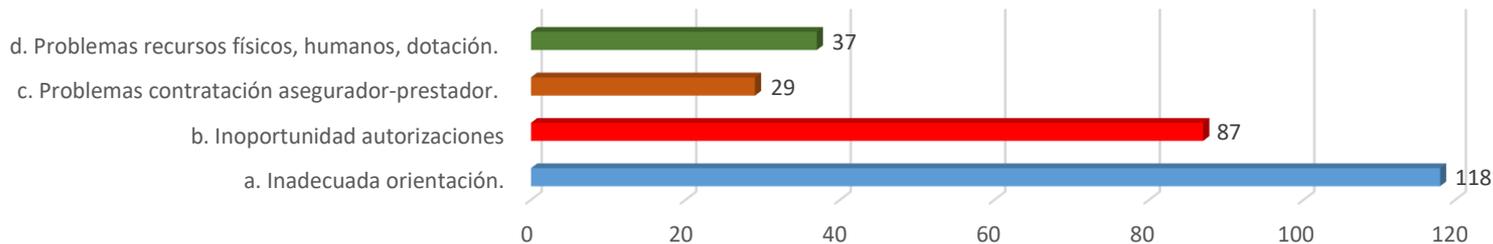


## No suministro Medicamentos.

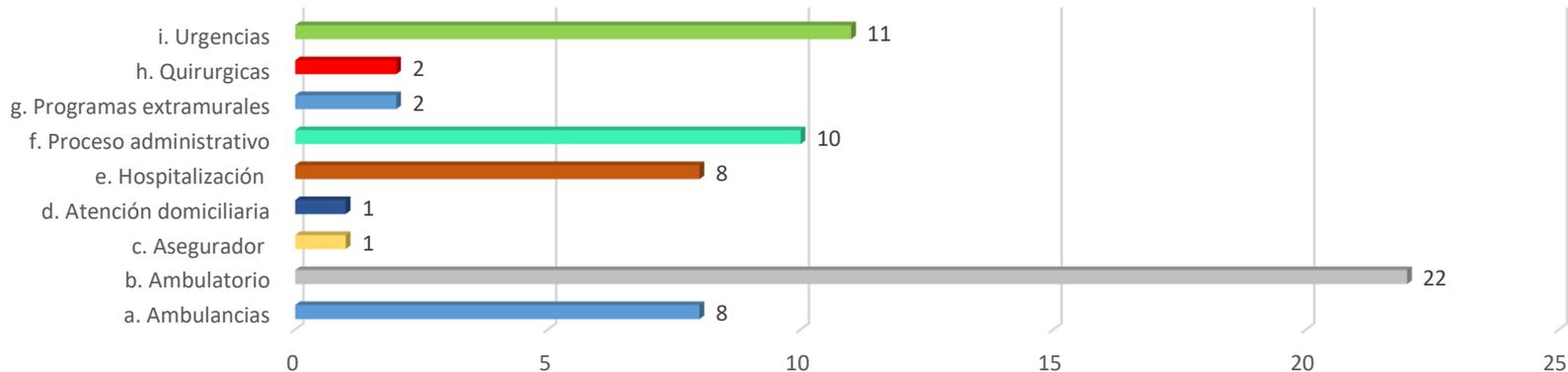


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

## Dificultad accesibilidad administrativa

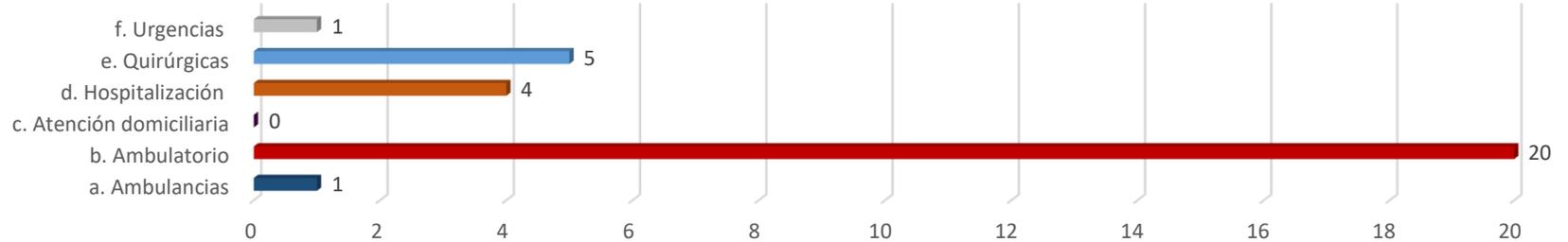


## Atención deshumanizada

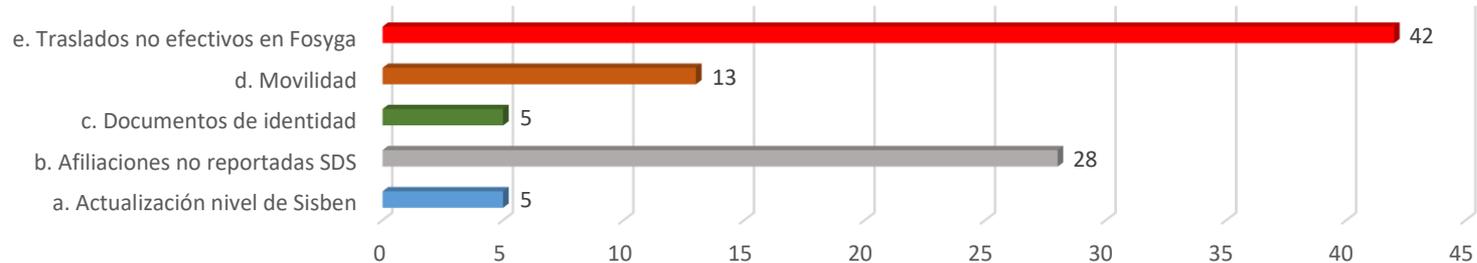


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

## Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).

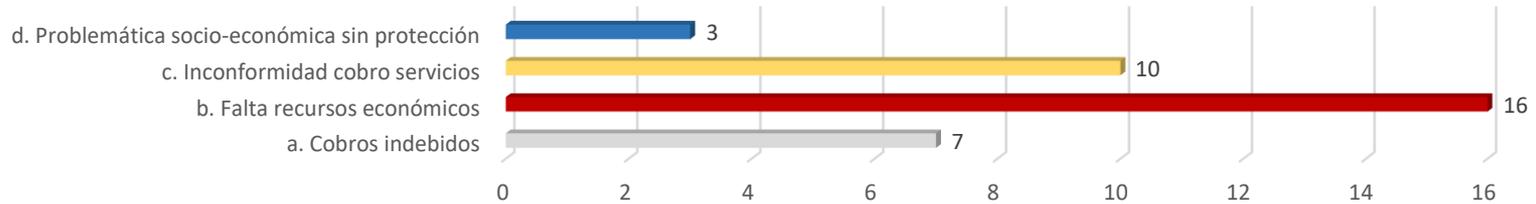


## Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.

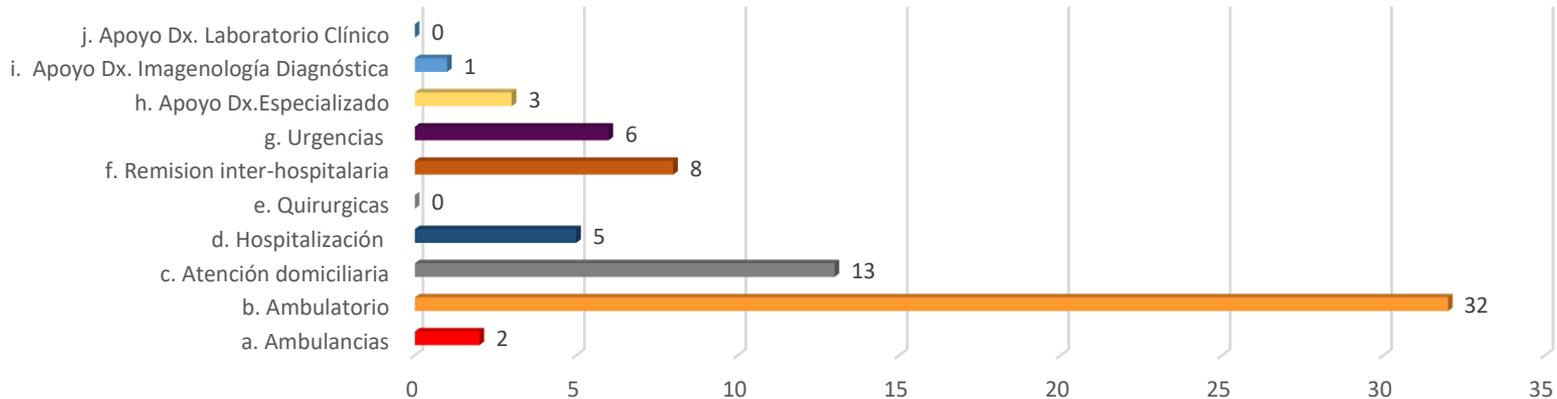


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

## Problemas recursos económicos.

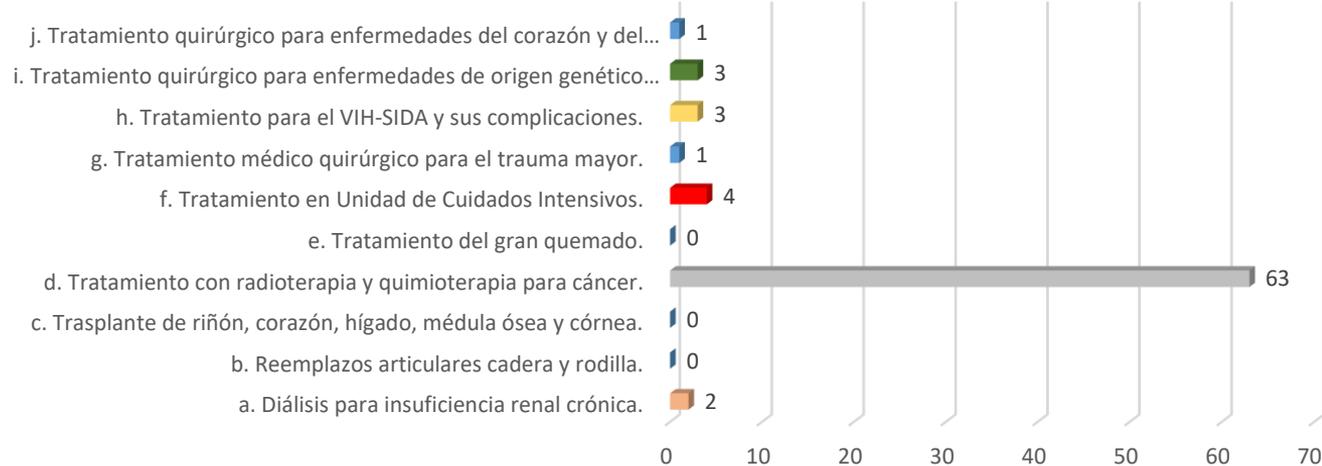


## Negación Servicios.



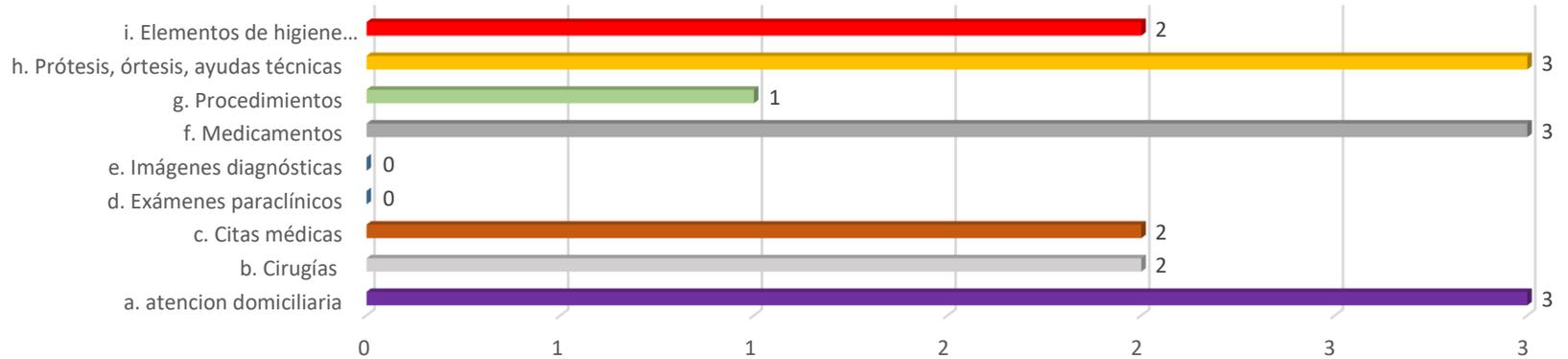
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SQQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

## Dificultad Alto Costo

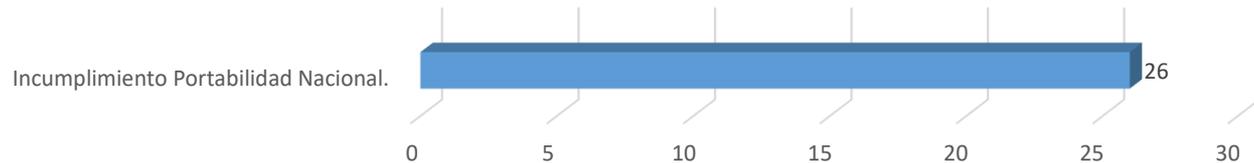


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

## Dificultad Tutelas



## Incumplimiento Portabilidad Nacional.



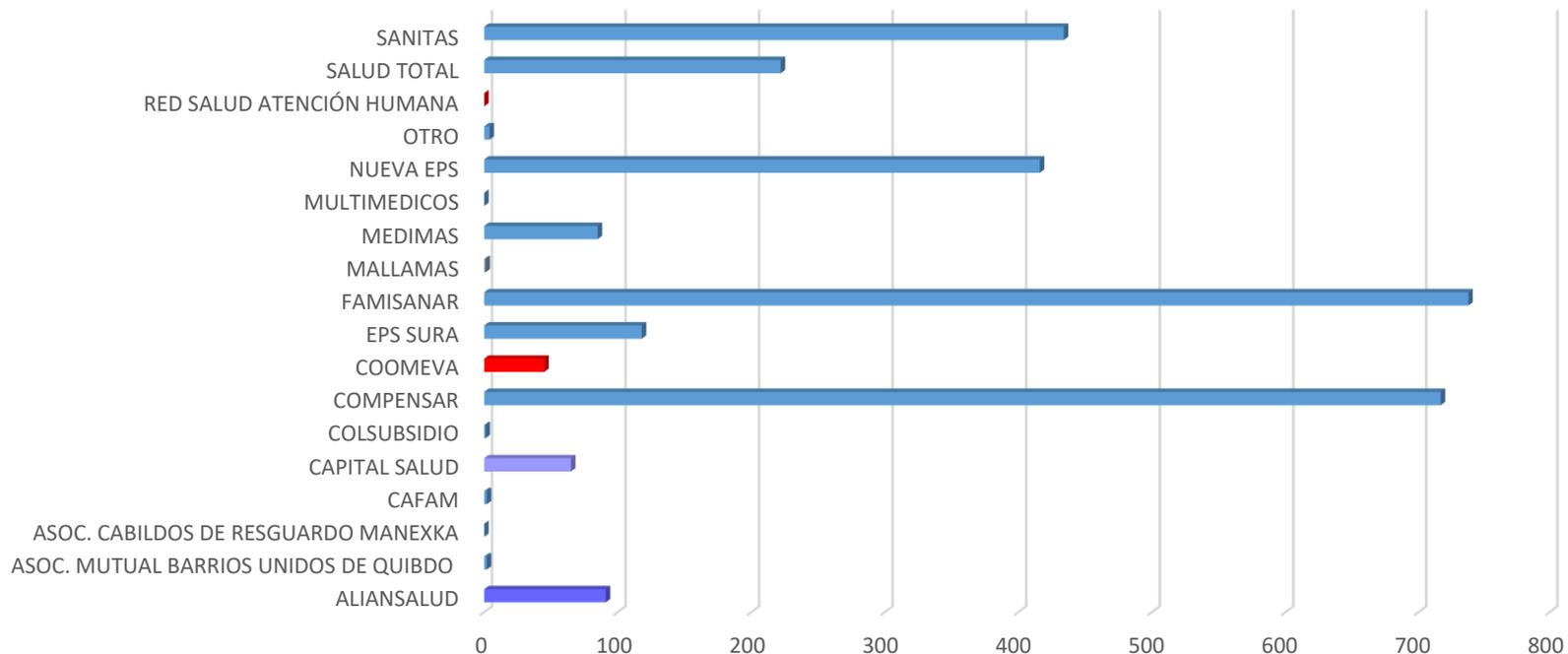
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO  
II TRIMESTRE 2021

ENTIDAD	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2021	% PART.
EPS-S	161	481	1	8	750	1401	25,57%
EPS-C	136	528	2	7	2.284	2.957	53,97%
SUBREDES	59	167			116	342	6,24%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		62		2	36	100	1,83%
Sin especificar Institución			1			1	0,02%
IPS PRIVADAS		9			444	453	8,27%
PARTICULAR	18			2	40	60	1,10%
Otra entidades		1			89	90	1,64%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación				2		2	0,04%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	1	14			33	48	0,88%
Otro ente territorial					1	1	0,02%
otras eps-s otro ente territorial		2				2	0,04%
Secretaría 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%
alcaldía						0	0,00%
supersalud						0	0,00%
personería						0	0,00%
SOAT					22	22	0,40%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas						0	0,00%
TOTAL	375	1.264	4	21	3.815	5.479	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 II TRIM. 2021

## EAPB - CONTRIBUTIVAS EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO II TRIMESTRE 2021



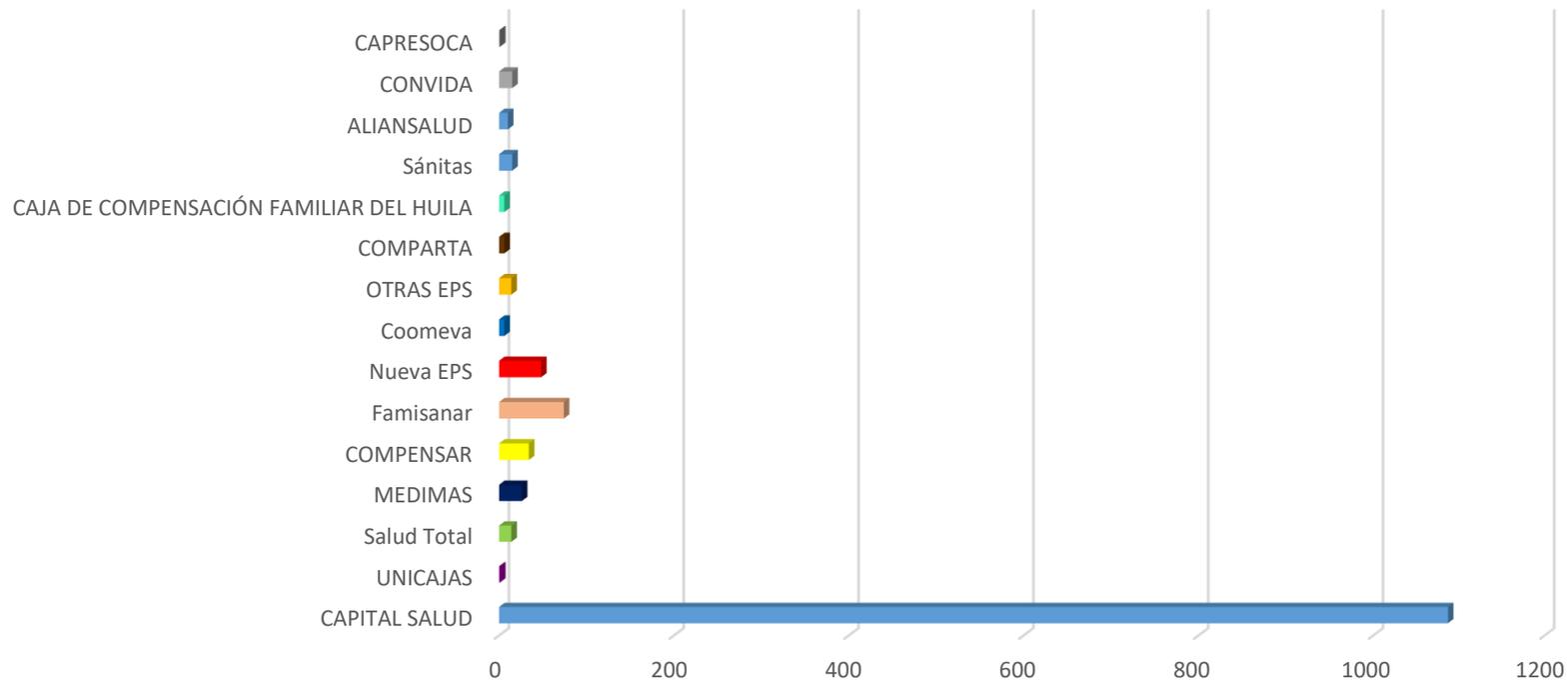
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

EAPB - CONTRIBUTIVAS  
EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO  
II TRIMESTRE 2021

EAPB-C	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2021	% PART.
ALIANSA SALUD	4	10			77	91	3,1
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC						0	0,0
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO					2	2	0,1
ASOC. MUTUAL GUAITARA DE IPIALES						0	0,0
ASOC. CABILDOS DE RESGUARDO MANEXKA						0	0,0
CAFAM	1				1	2	0,1
CAFESALUD						0	0,0
CALISALUD						0	0,0
CAPITAL SALUD	2	43			20	65	2,2
CAPRESOCA						0	0,0
CAPRECOM						0	0,0
COLSUBSIDIO					1	1	0,0
COMFAMA						0	0,0
COMFENALCO VALLE				1		1	0,0
COMPARTA					5	5	0,2
COMPENSAR	44	131			542	717	24,2
COOMEVA	5	13			27	45	1,5
CONVIDA						0	0,0
COOSALUD					10	10	0,3
CRUZ BLANCA						0	0,0
EPS SURA	1	13			104	118	4,0
ECOOPSOS						0	0,0
FAMISANAR	21	114			603	738	25,0
HUMANA VIVIR						0	0,0
MALLAMAS					1	1	0,0
MEDIMAS	4	9			72	85	2,9
MULTIMEDICOS						0	0,0
MUTUAL SER						0	0,0
NUEVA EPS	17	57		3	339	416	14,1
OTRO					4	4	0,1
PIJAOS SALUD						0	0,0
RED SALUD ATENCIÓN HUMANA						0	0,0
SALUD TOTAL	10	45		1	166	222	7,5
SALUDCOOP						0	0,0
SALUDVIDA						0	0,0
SANITAS	27	93	2	2	310	434	14,7
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.						0	0,0
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>528</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2284</b>	<b>2957</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-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2021

## EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO II TRIMESTRE 2021



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 II TRIM. 2021

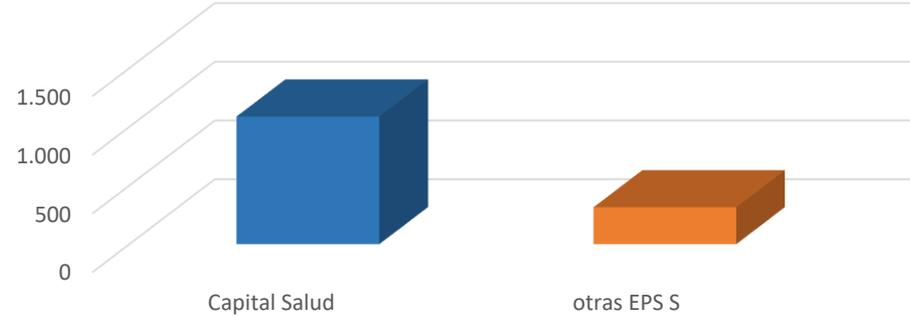
EPS - SUBSIDIADAS,  
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO  
II TRIMESTRE 2021

EPS-S	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2021	% PART.
ALIANSA SALUD	1	6			3	10	0,71
ANAS WAYUU						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	1					1	0,07
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						0	0,00
CAFAM						0	0,00
CAFESALUD						0	0,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	1				5	6	0,43
CAJANAL						0	0,00
CALISALUD						0	0,00
CAPITAL SALUD	134	422	1	1	529	1087	77,59
CAPRECOM						0	0,00
CAPRESOCA	1					1	0,07
COLSUBSIDIO						0	0,00
COMFAMA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA						0	0,00
COMFENALCO VALLE						0	0,00
COMPARTA	1			1	4	6	0,43
COMPENSAR	2	11			21	34	2,43
CONVIDA	2				13	15	1,07
Coomeva	1				5	6	0,43
COOSALUD	1	3			16	20	1,43
Cruz Blanca						0	0,00
ECOOPSOS	2			1	2	5	0,36
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES						0	0,00
EMSSANAR					5	5	0,36
EPS SURA		3			3	6	0,43
Famisanar	3	14			57	74	5,28
GUAITARA						0	0,00
MALLAMAS						0	0,00
MEDIMAS		10			16	26	1,86
MUTUAL SER	1				4	5	0,36
Nueva EPS	7	4			37	48	3,43
OTRAS EPS	2			5	7	14	1,00
PIJAOS SALUD						0	0,00
Salud Total		2			12	14	1,00
Salud Vida						0	0,00
Sánitas		6			9	15	1,07
selvasalud						0	0,00
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S					2	2	0,14
SOLSALUD						0	0,00
TAIRONA						0	0,00
UNICAJAS	1					1	0,07
Total general	161	481	1	8	750	1401	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 II TRIM. 2021



## EPS-S



### TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS II TRIMESTRE 2021

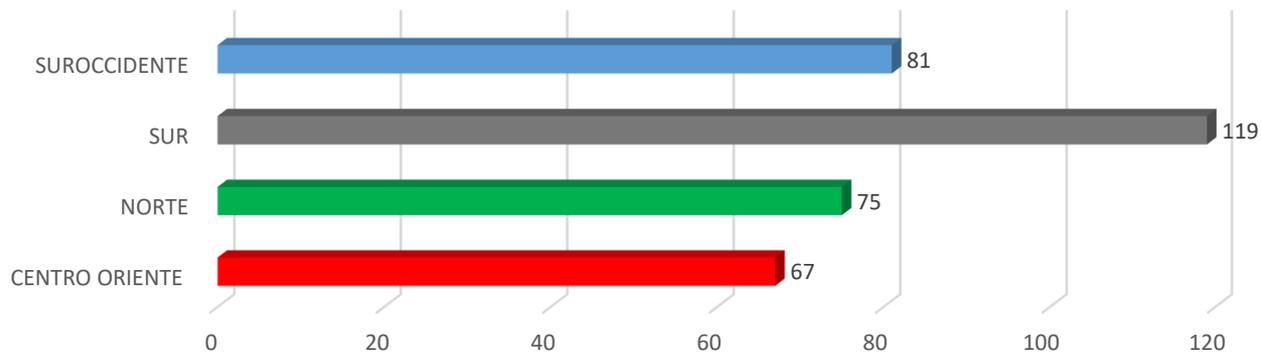
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SIDMA-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	893.326	1.087	122
otras EPS S	539.137	314	58
Tasa Reg. Subs.	1.432.463	1.401	98

\*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), 1,432,463 beneficiarios corte a 31 mayo 2021 (Maestro de Subsidiados, Base de Datos Única 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 II TRIMESTRE 2021



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 II TRIM. 2021

**SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD,  
EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMAS EN ACCESO  
II TRIMESTRE 2021**

SUBREDES	TOTAL SIDMA II TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2021	TOTAL TRANSICION COIS II TRIMESTRE 2021	TOTAL CENTRO DE ENCUENTRO II TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE E 2021	% PART.
CENTRO ORIENTE	12	30	0	0	25	67	19,6%
NORTE	21	38	0	0	16	75	21,9%
SUR	8	48	0	0	63	119	34,8%
SUROCCIDENTE	18	51	0	0	12	81	23,7%
Total	59	167	0	0	116	342	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 II TRIM. 2021

# Gracias



SECRETARÍA DE  
SALUD

