



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ

DIGITAL 100%
GRADO CERTIFICADO
VIMA Y DE VENTA LIBRE

ALERTA NARCO
ZONA DE ALTO
de Comav
ién

**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 IV TRIMESTRE 2021

SI-CUÉNTANOS: Sistema de Información Cuéntanos Bogotá

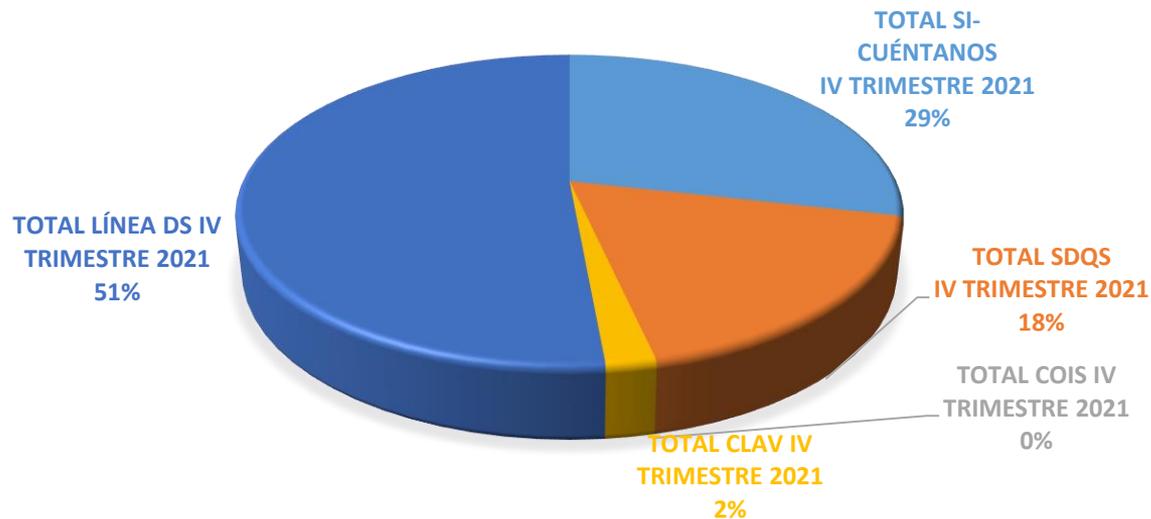
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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 TRAVES DE MECANISMOS DE ATENCION CIUDADANA SI-CUÉNTANOS - SDQS- COIS - CLAV



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV 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 SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2021	% PART.
ACCESIBILIDAD	392	173	0	24	293	882	15%
OPORTUNIDAD	1.254	802	0	90	2.316	4.462	75%
CONTINUIDAD	14	41	0	3	140	198	3%
HUMANIZACIÓN	39	53	0	6	29	127	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	3	1	0	0	15	19	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	274	274	5%
TOTAL	1.702	1.070	0	123	3.067	5.962	100%

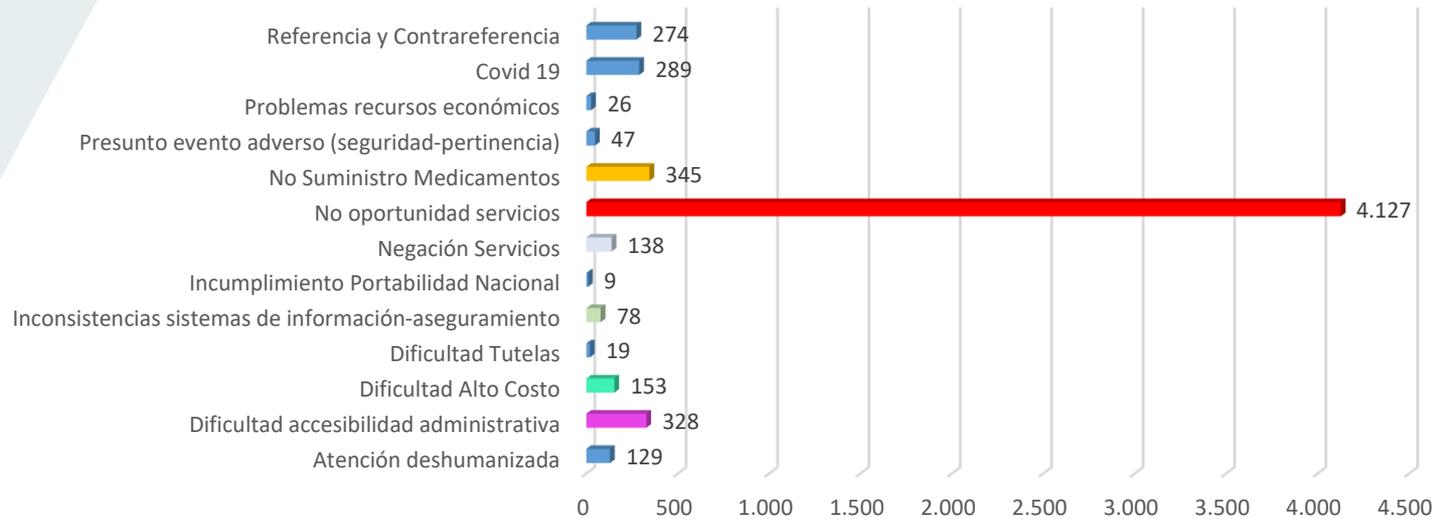
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2021	% PART.
ADMINISTRATIVA	1.437	907	0	108	2.718	5.170	87%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	221	93	0	6	319	639	11%
ECONÓMICA	5	17	0	3	1	26	0%
CULTURAL	39	53	0	6	29	127	2%
TOTAL	1.702	1.070	0	123	3.067	5.962	100%

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

MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

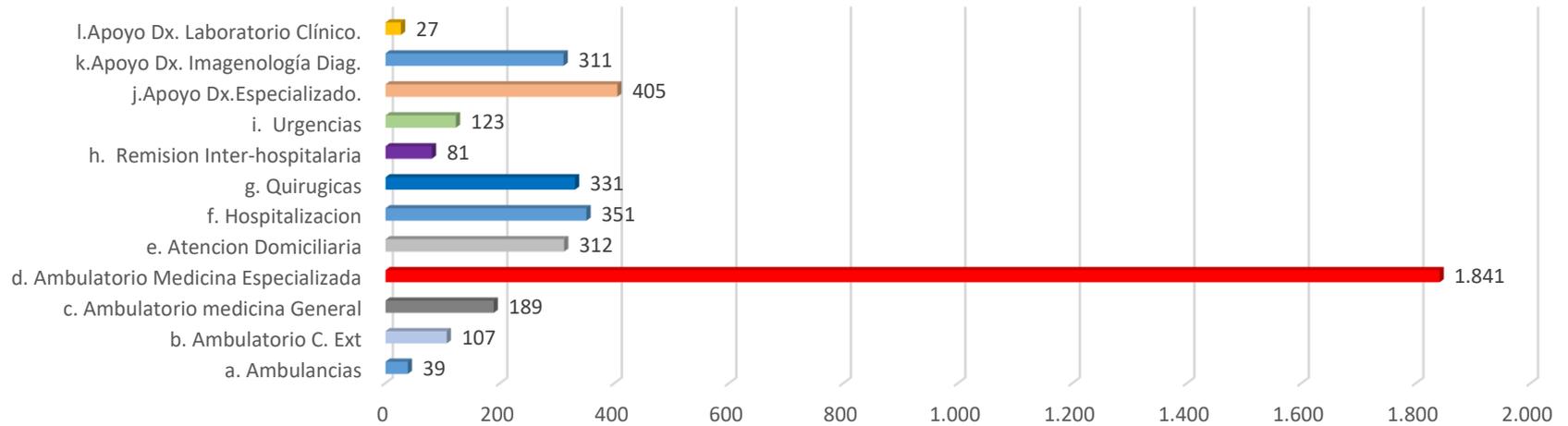


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

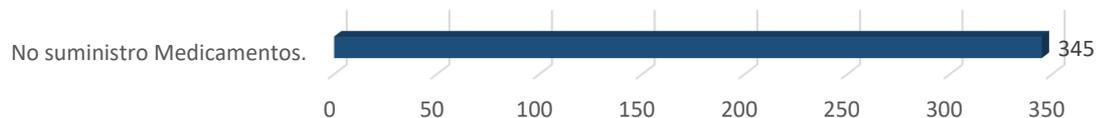
1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2021	% PART.
1	Atención deshumanizada	39	55		6	29	129	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	140	64		14	110	328	6%
3	Dificultad Alto Costo	5	11			137	153	3%
4	Dificultad Tutelas	4	13			2	19	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	34	26		2	16	78	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	5	2		2		9	0%
7	Negación Servicios	80	41		6	11	138	2%
8	No oportunidad servicios	1135	731		90	2171	4.127	69%
9	No Suministro Medicamentos	119	81			145	345	6%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3	29			15	47	1%
11	Problemas recursos económicos	5	17		3	1	26	0,4%
12	Covid 19	133				156	289	4,8%
13	Referencia y Contrareferencia					274	274	4,6%
	TOTAL	1.702	1.070	0	123	3.067	5.962	95%

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

No oportunidad servicios.

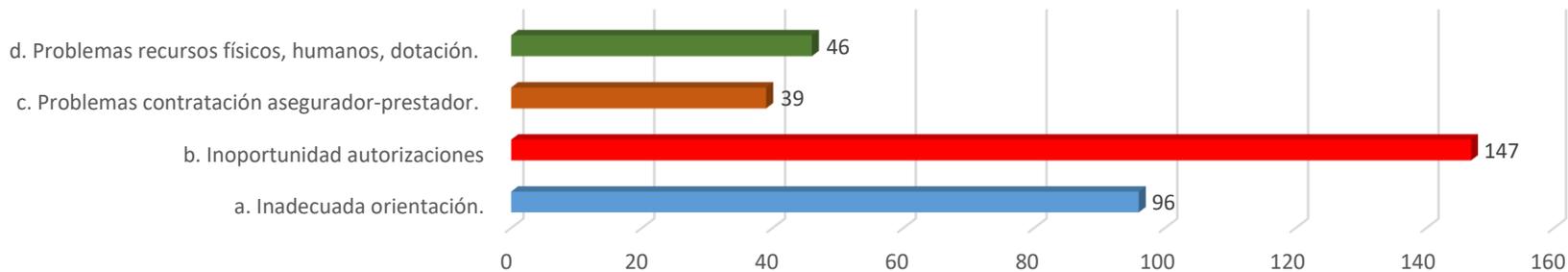


No suministro Medicamentos.

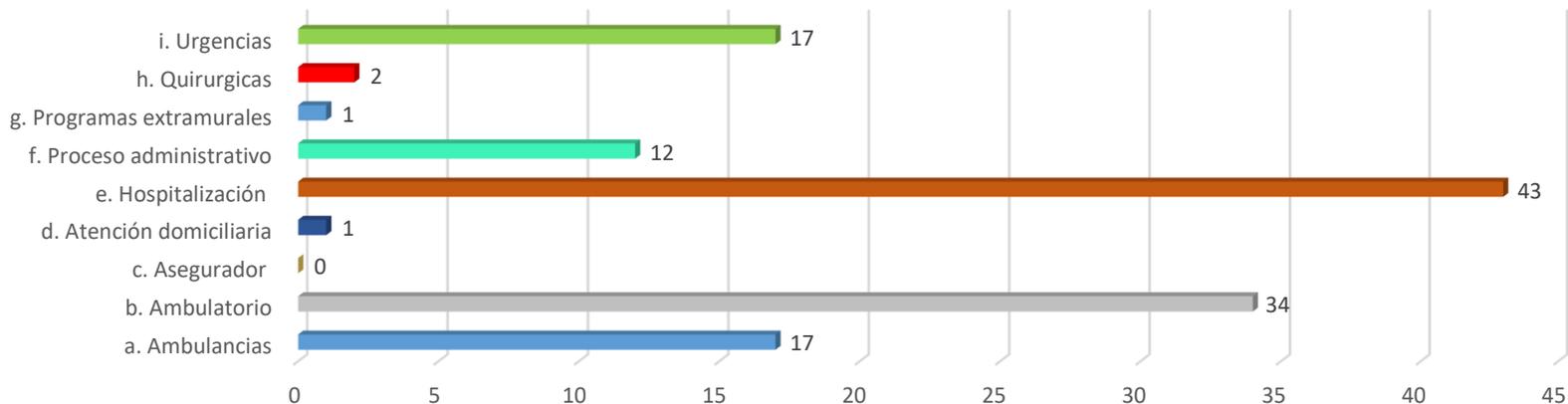


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

Dificultad accesibilidad administrativa

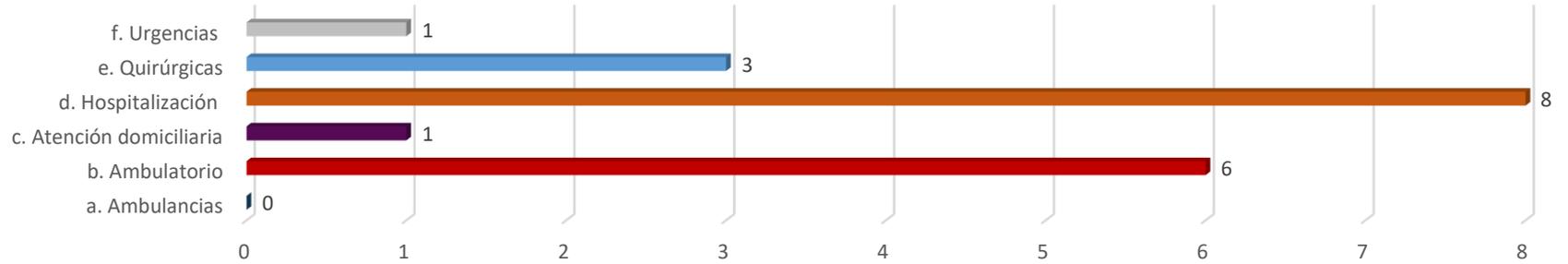


Atención deshumanizada

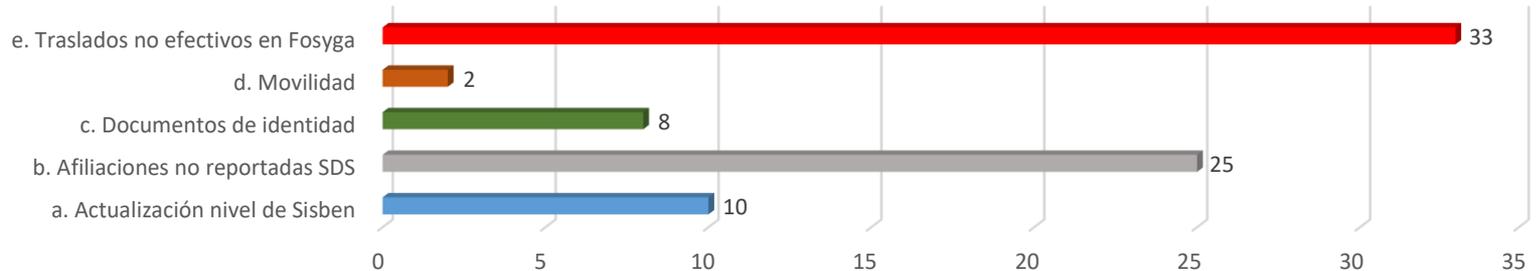


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).

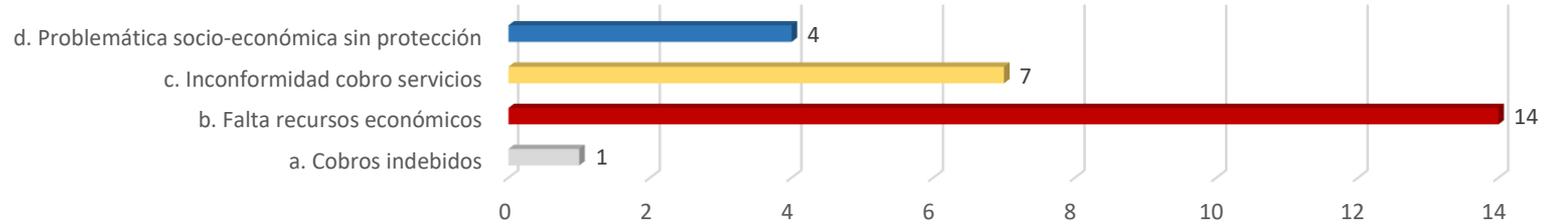


Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.

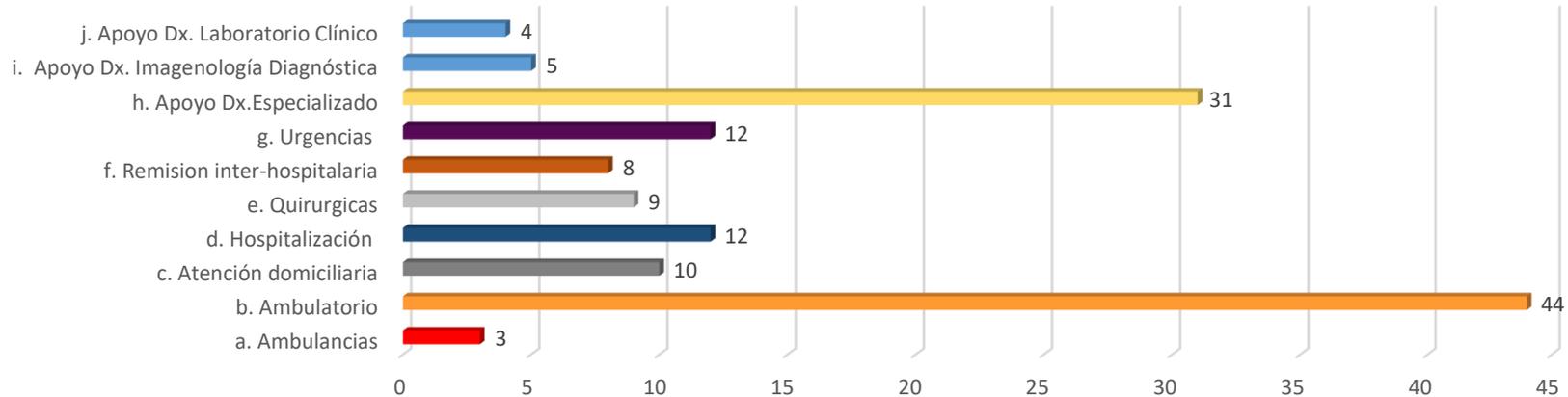


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

Problemas recursos económicos.

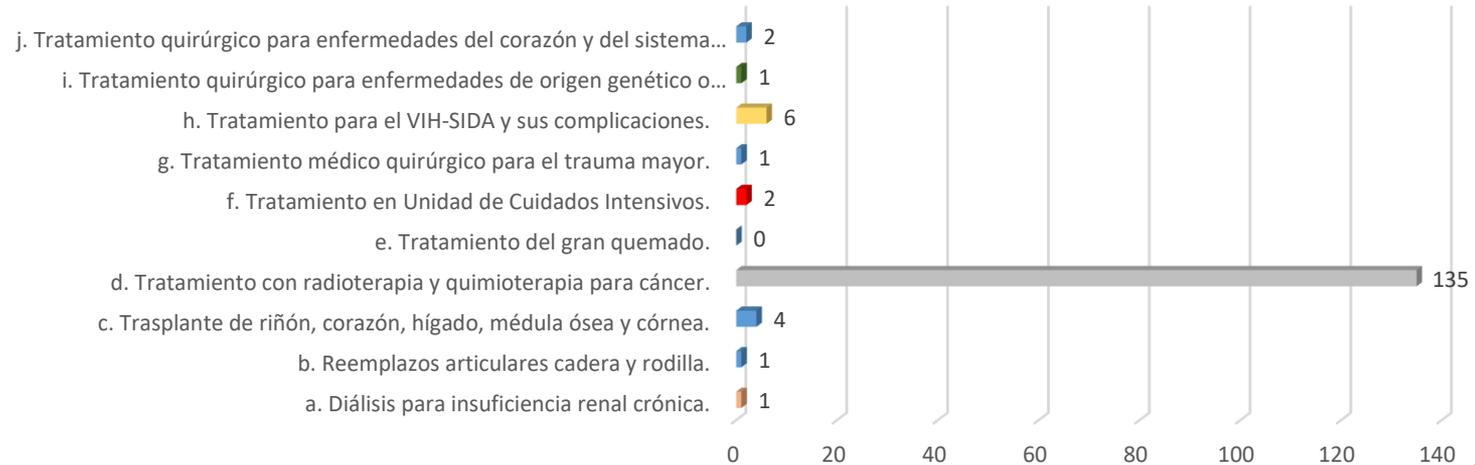


Negación Servicios.



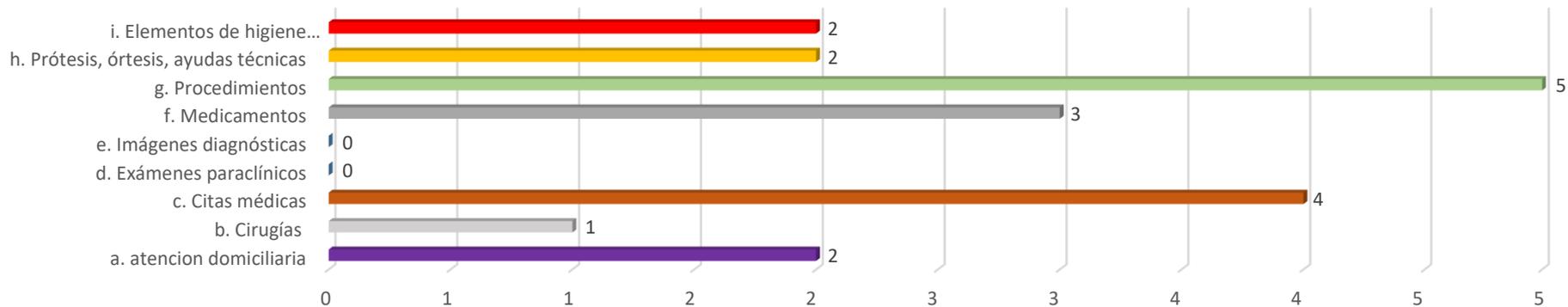
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

Dificultad Alto Costo

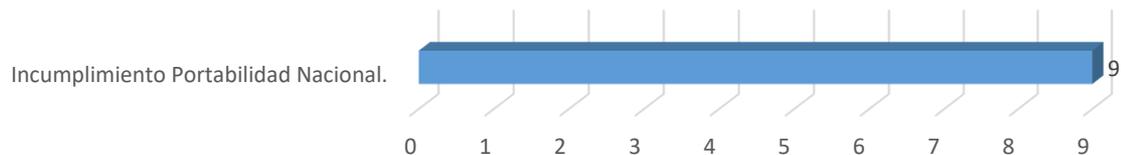


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

Dificultad Tutelas



Incumplimiento Portabilidad Nacional.



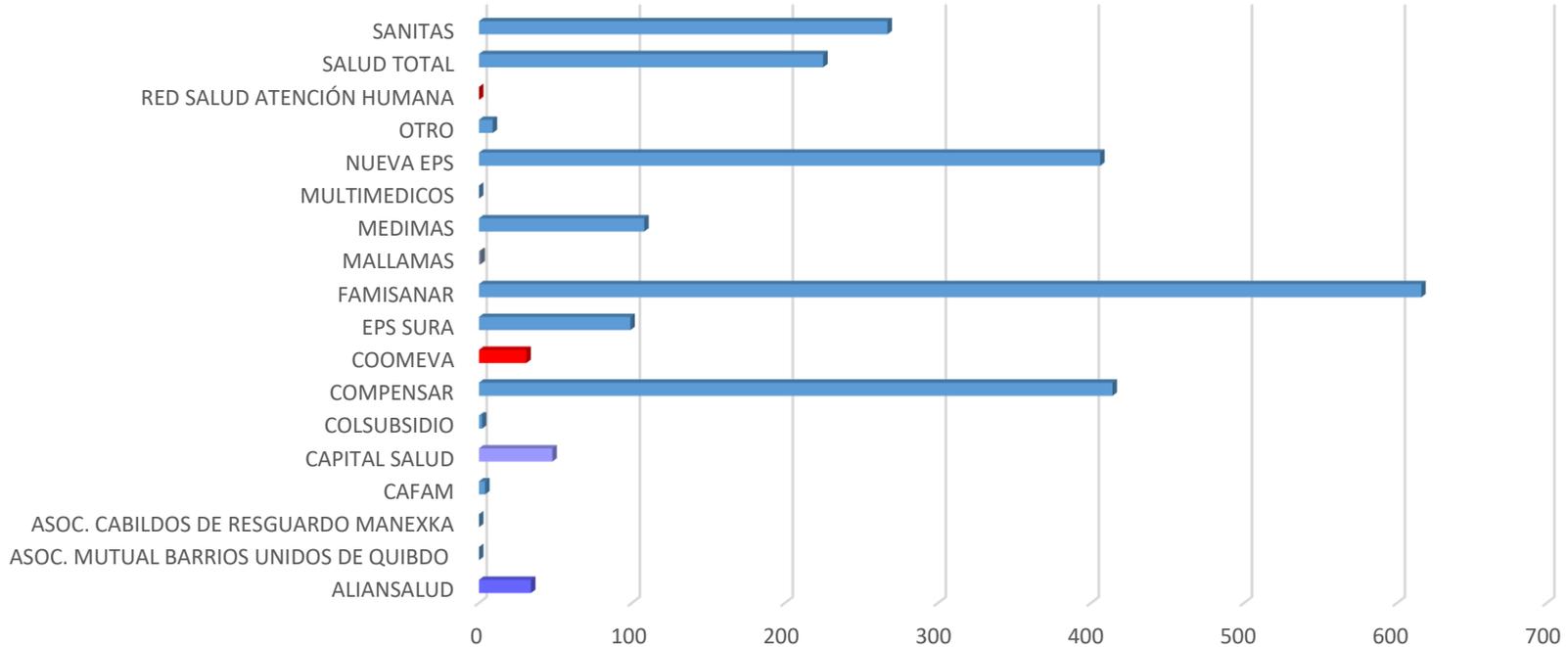
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

ENTIDAD	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2021	% PART.
EPS-S	880	357		95	836	2168	36,36%
EPS-C	559	366		23	1.326	2.274	38,14%
SUBREDES	210	283		2	435	930	15,60%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		34				34	0,57%
Sin especificar Institución				2		2	0,03%
IPS PRIVADAS		19		1	281	301	5,05%
PARTICULAR	27				94	121	2,03%
Otra entidades						0	0,00%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación						0	0,00%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	26	9			71	106	1,78%
Otro ente territorial						0	0,00%
otras eps-s otro ente territorial		2				2	0,03%
Secretaria de Integracion Social						0	0,00%
Secretarias de Salud Otro Territorio						0	0,00%
Defensoria del Pueblo						0	0,00%
Ministerio de Salud					2	2	0,03%
call center Distrital						0	0,00%
alcaldia						0	0,00%
supersalud						0	0,00%
personeria						0	0,00%
SOAT					22	22	0,37%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas						0	0,00%
TOTAL	1.702	1.070	0	123	3.067	5.962	100%

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

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



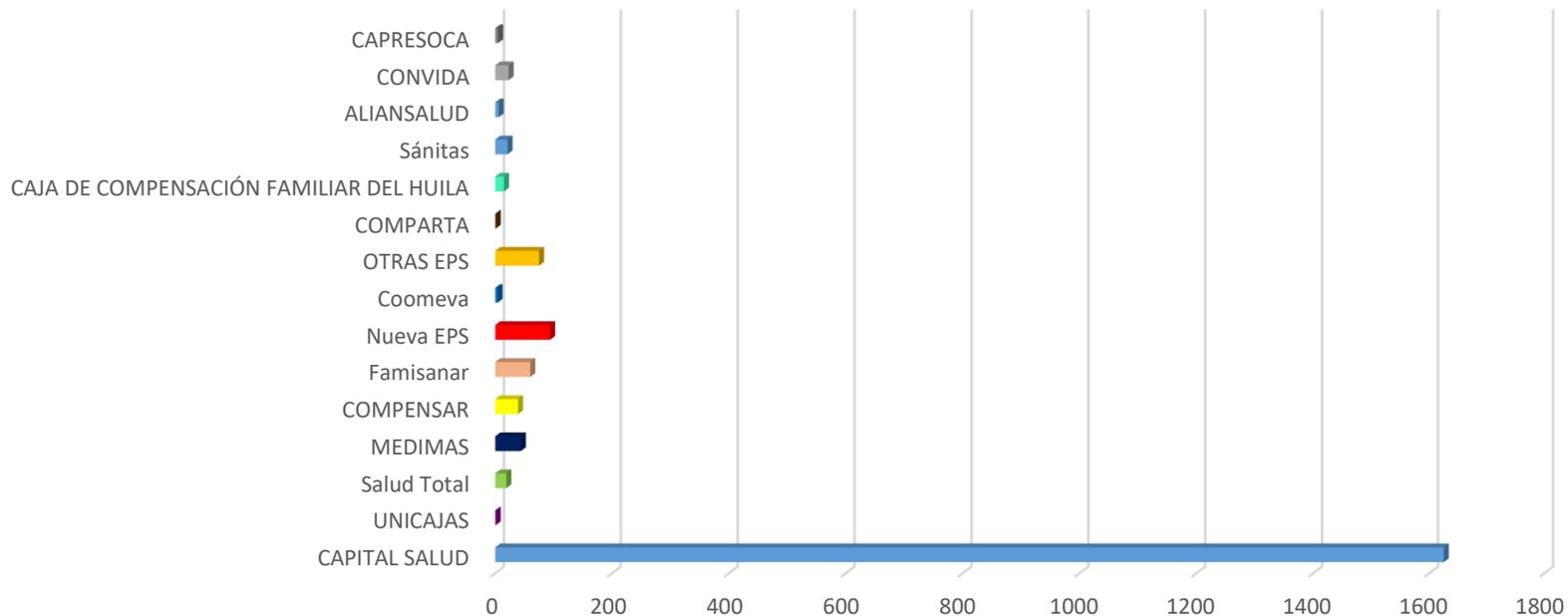
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

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

EAPB-C	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2021	% PART.
ALIANSA SALUD	9	4			21	34	1,5
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					4	4	0,2
CAFESALUD						0	0,0
CALISALUD	1					1	0,0
CAPITAL SALUD	27	5			16	48	2,1
CAPRESOCA					1	1	0,0
CAPRECOM						0	0,0
COLSUBSIDIO					2	2	0,1
COMFAMA						0	0,0
COMFENALCO VALLE						0	0,0
COMPARTA						0	0,0
COMPENSAR	73	111		1	229	414	18,2
COOMEVA	8	7			16	31	1,4
CONVIDA					1	1	0,0
COOSALUD	1				1	2	0,1
CRUZ BLANCA						0	0,0
EPS SURA	16	13		2	68	99	4,4
ECOOPSOS						0	0,0
FAMISANAR	155	94		1	366	616	27,1
HUMANA VIVIR	2					2	0,1
MALLAMAS					1	1	0,0
MEDIMAS	47	15			46	108	4,7
MULTIMEDICOS						0	0,0
MUTUAL SER	1				1	2	0,1
NUEVA EPS	97	37		4	268	406	17,9
OTRO	1				8	9	0,4
PIJAOS SALUD						0	0,0
RED SALUD ATENCIÓN HUMANA						0	0,0
SALUD TOTAL	64	34		9	118	225	9,9
SALUDCOOP						0	0,0
SALUDVIDA						0	0,0
SANITAS	56	46		6	159	267	11,7
SELVASALUD	1					1	0,0
Total general	559	366	0	23	1326	2274	100,0

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

EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO



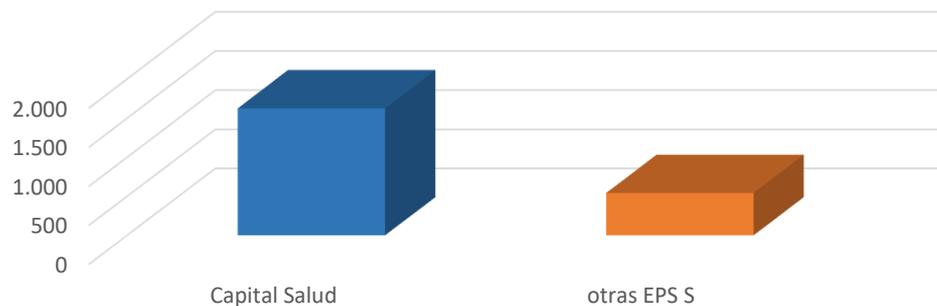
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

EPS - SUBSIDIADAS,
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EPS-S	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2021	% PART.
ALIANSA SALUD	3	2			1	6	0,28
ANAS WAYUU	3					3	0,14
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET				3		3	0,14
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI	1			1		2	0,09
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	1			1	1	3	0,14
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	2					2	0,09
CAFAM					1	1	0,05
CAFESALUD						0	0,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	4			3	8	15	0,69
CAJANAL						0	0,00
CALISALUD	4					4	0,18
CAPITAL SALUD	700	311		35	579	1625	74,95
CAPRECOM	2					2	0,09
CAPRESOCA				1	4	5	0,23
COLSUBSIDIO					5	5	0,23
COMFAMA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA						0	0,00
COMFENALCO VALLE						0	0,00
COMPARTA	1					1	0,05
COMPENSAR	16	4			19	39	1,80
CONVIDA	11				12	23	1,06
Coomeva	1	1			2	4	0,18
COOSALUD	20			1	11	32	1,48
Cruz Blanca						0	0,00
ECOOPSOS	4			1	4	9	0,42
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES						0	0,00
EMSSANAR	2			4	2	8	0,37
EPS SURA	3	2			6	11	0,51
Famisanar	27	14			19	60	2,77
GUAITARA						0	0,00
MALLAMAS						0	0,00
MEDIMAS	16	15		2	11	44	2,03
MUTUAL SER	2			1	3	6	0,28
Nueva EPS	29	3		5	57	94	4,34
OTRAS EPS	14			8	53	75	3,46
PIJAOS SALUD				24	20	44	2,03
Salud Total	5	3		2	9	19	0,88
Salud Vida						0	0,00
Sánitas	8	2		2	9	21	0,97
selvasalud						0	0,00
SERVICIO OCCIDENTALDE SALUD S.O.S				1		1	0,05
SOLSALUD						0	0,00
TAIRONA						0	0,00
UNICAJAS	1					1	0,05
Total general	880	357	0	95	836	2168	100



EPS-S



TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS

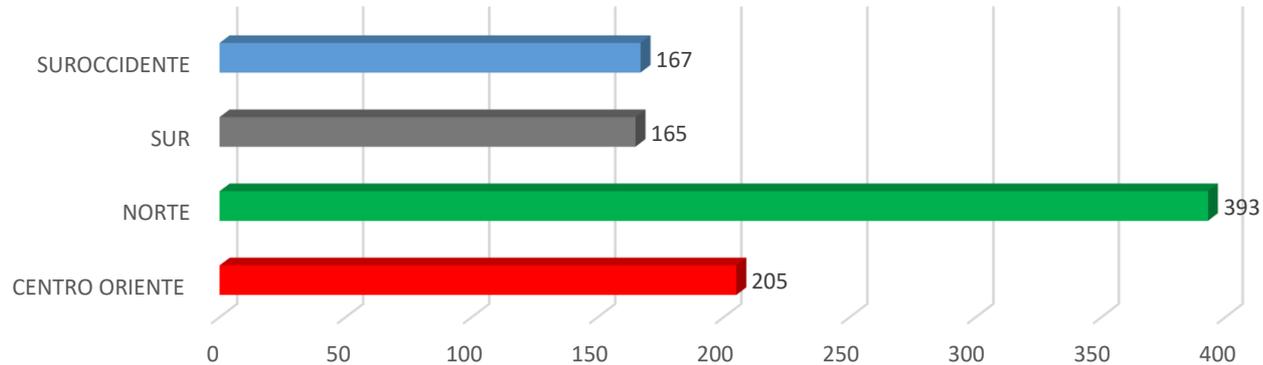
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SI-CUÉNTANOS-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	887.833	1.625	183
otras EPS S	541.497	543	100
Tasa Reg. Subs.	1.429.330	2.168	152

*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), 1,429,330 beneficiarios corte a noviembre 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 SI-CUÉNTANOS-SQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS

*** Tasa por 100.000 afiliados.

SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD, EN RELACIÓN A LOS CASOS 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 SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2021

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

SUBREDES	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2021	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2021	TOTAL GENERAL IV TRIMESTR E 2021	% PART.
CENTRO ORIENTE	32	52			121	205	22,0%
NORTE	114	106			173	393	42,3%
SUR	36	59			70	165	17,7%
SUROCCIDENTE	28	66		2	71	167	18,0%
Total	210	283	0	2	435	930	100,0%

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

Gracias



SECRETARÍA DE
SALUD

