



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 III TRIMESTRE 2022

SI-CUÉNTANOS: Sistema de Información Cuéntanos Bogotá

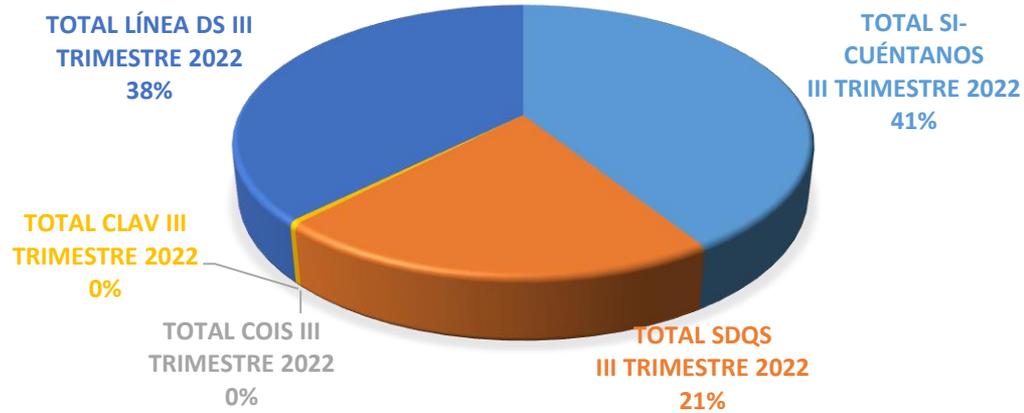
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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 ATENCIÓN 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 III TRIM. 2022.

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 III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2022	% PART.
ACCESIBILIDAD	599	243	0	6	331	1.179	15%
OPORTUNIDAD	2.566	1.307	0	25	1.954	5.852	74%
CONTINUIDAD	23	50	0	0	38	111	1%
HUMANIZACIÓN	65	77	0	0	56	198	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	5	2	0	0	15	22	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	581	581	7%
TOTAL	3.258	1.679	0	31	2.975	7.943	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 III TRIM. 2022.

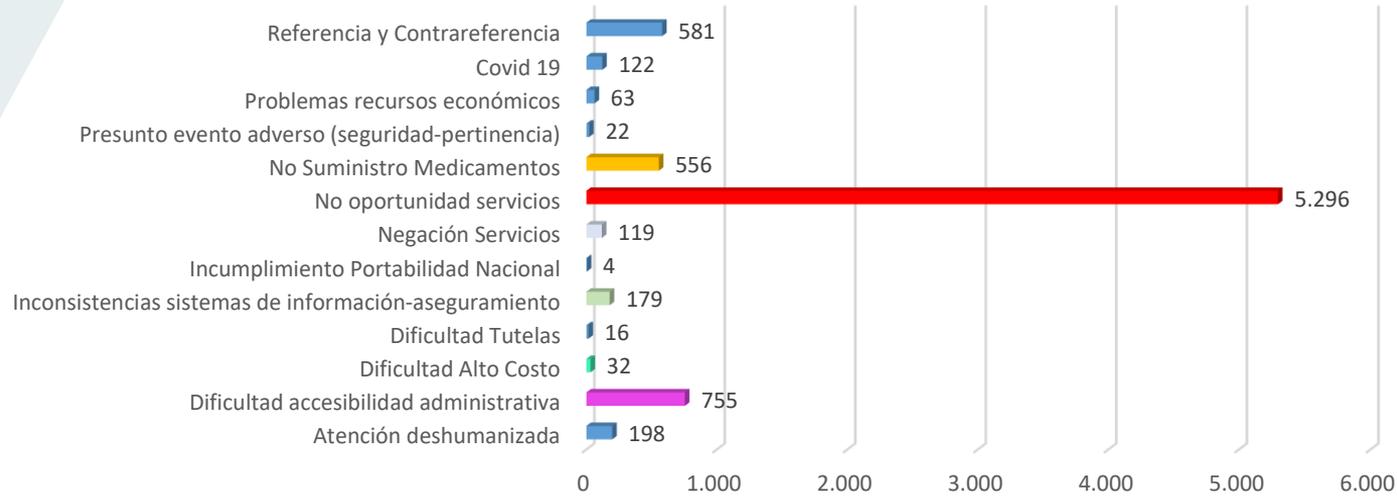


TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2022	% PART.
ADMINISTRATIVA	3.021	1.492	0	31	2.843	7.387	93%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	154	77	0	0	64	295	4%
ECONÓMICA	18	33	0	0	12	63	1%
CULTURAL	65	77	0	0	56	198	2%
TOTAL	3.258	1.679	0	31	2.975	7.943	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 III TRIM. 2022



MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO



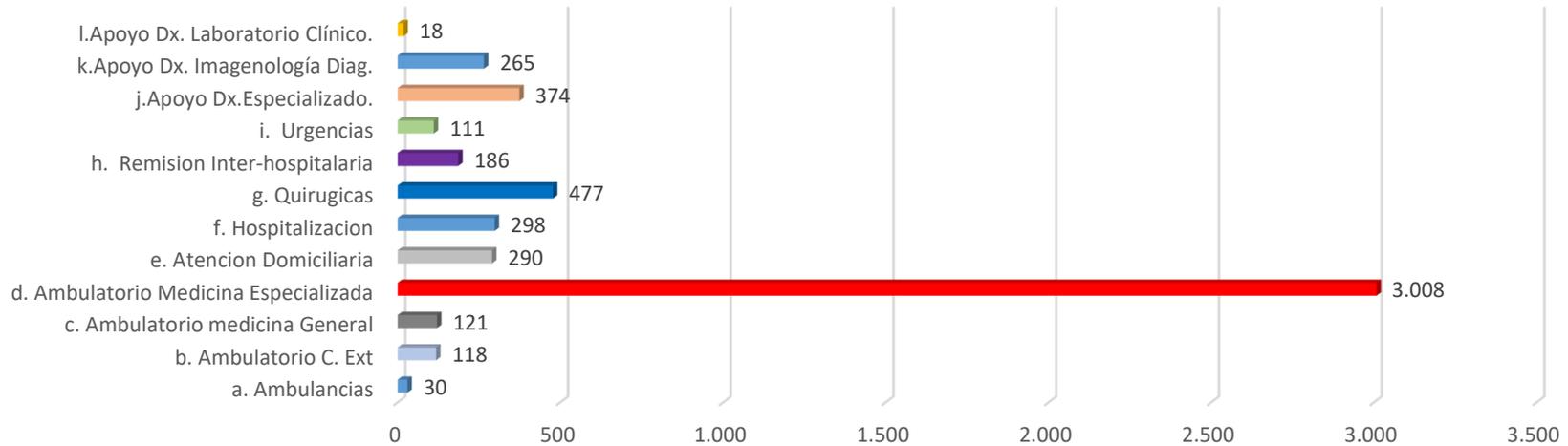
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022

1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2022	% PART.
1	Atención deshumanizada	65	77			56	198	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	338	130		5	282	755	10%
3	Dificultad Alto Costo	1	6			25	32	0%
4	Dificultad Tutelas	4	11			1	16	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	112	42		1	24	179	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	1	2			1	4	0%
7	Negación Servicios	43	66			10	119	1%
8	No oportunidad servicios	2335	1145		24	1792	5.296	67%
9	No Suministro Medicamentos	231	162		1	162	556	7%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	5	2			15	22	0%
11	Problemas recursos económicos	18	33			12	63	0,8%
12	Covid 19	105	3			14	122	1,5%
13	Referencia y Contrareferencia					581	581	7,3%
	TOTAL	3.258	1.679	0	31	2.975	7.943	93%

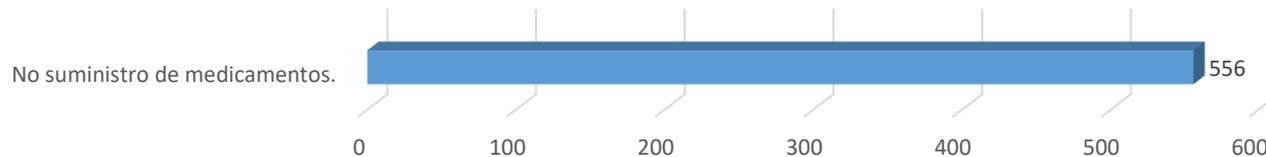
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022



No oportunidad servicios.



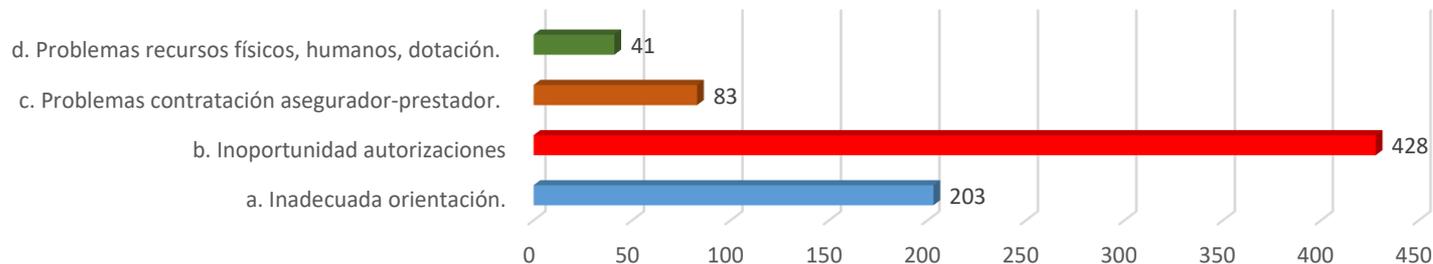
No suministro de medicamentos



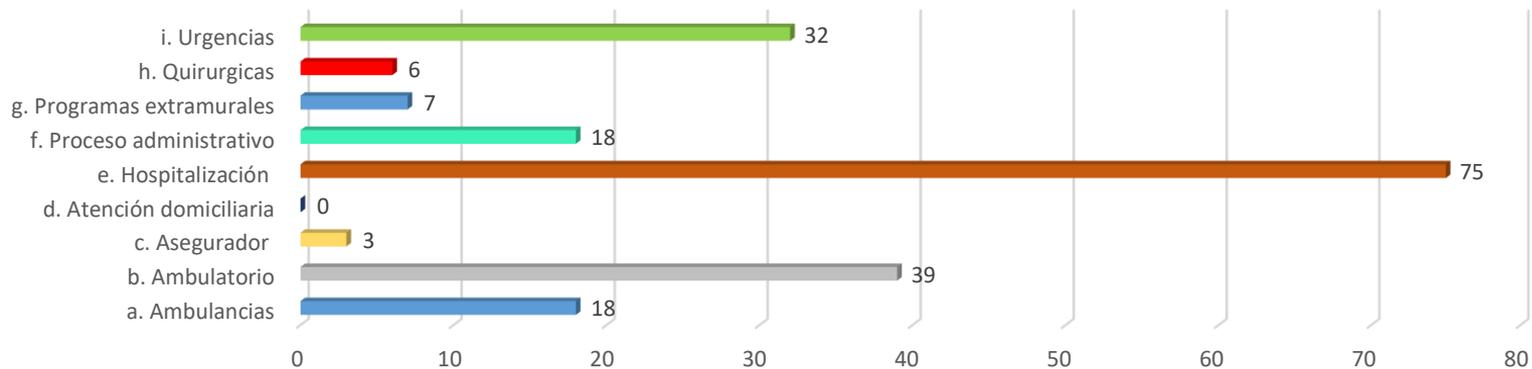
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022



Dificultad accesibilidad administrativa



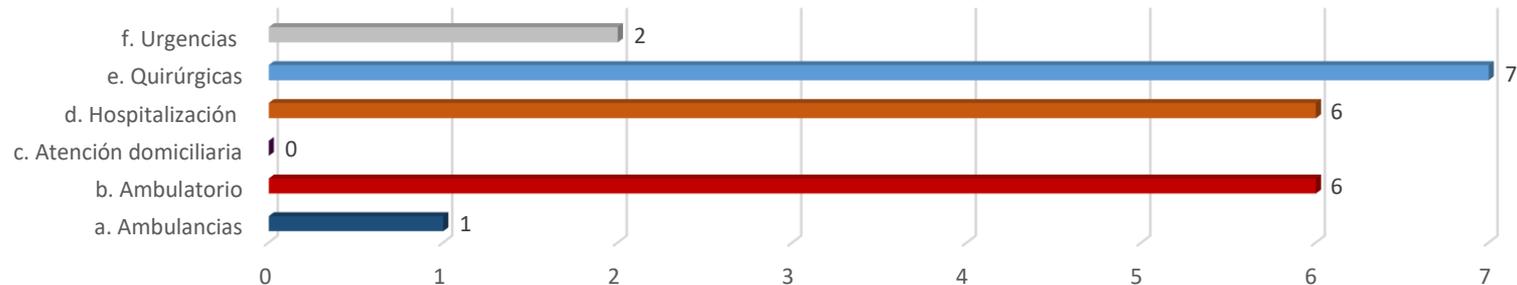
Atención deshumanizada



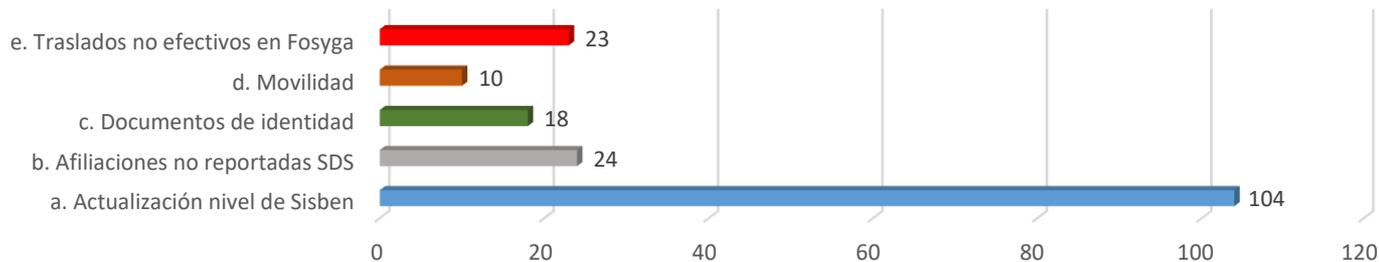
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022



Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).



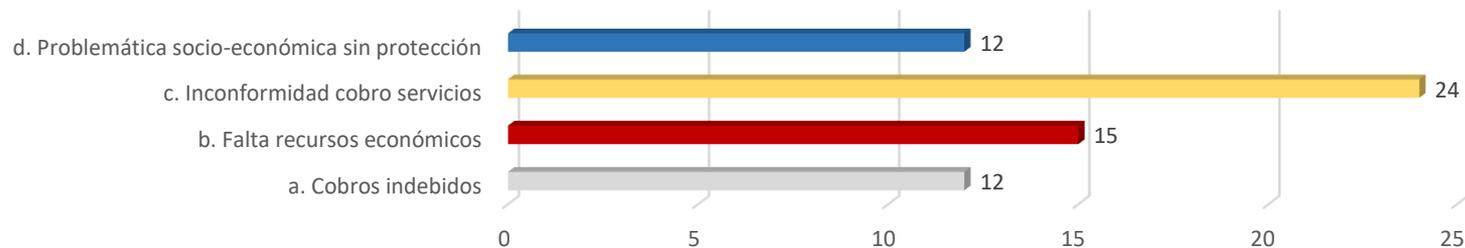
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.



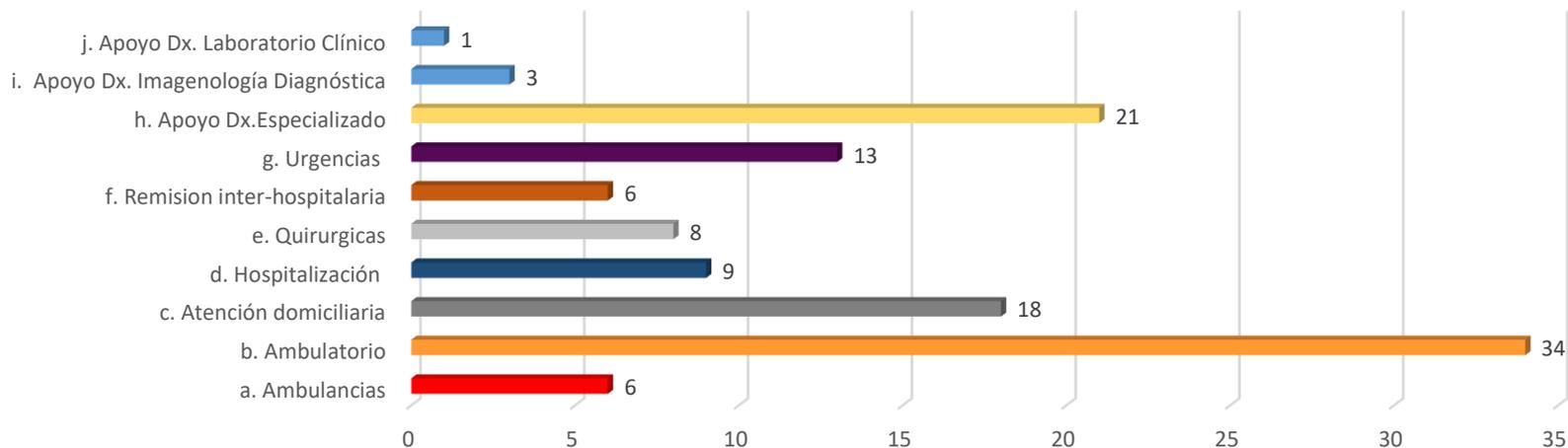
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022



Problemas recursos económicos.



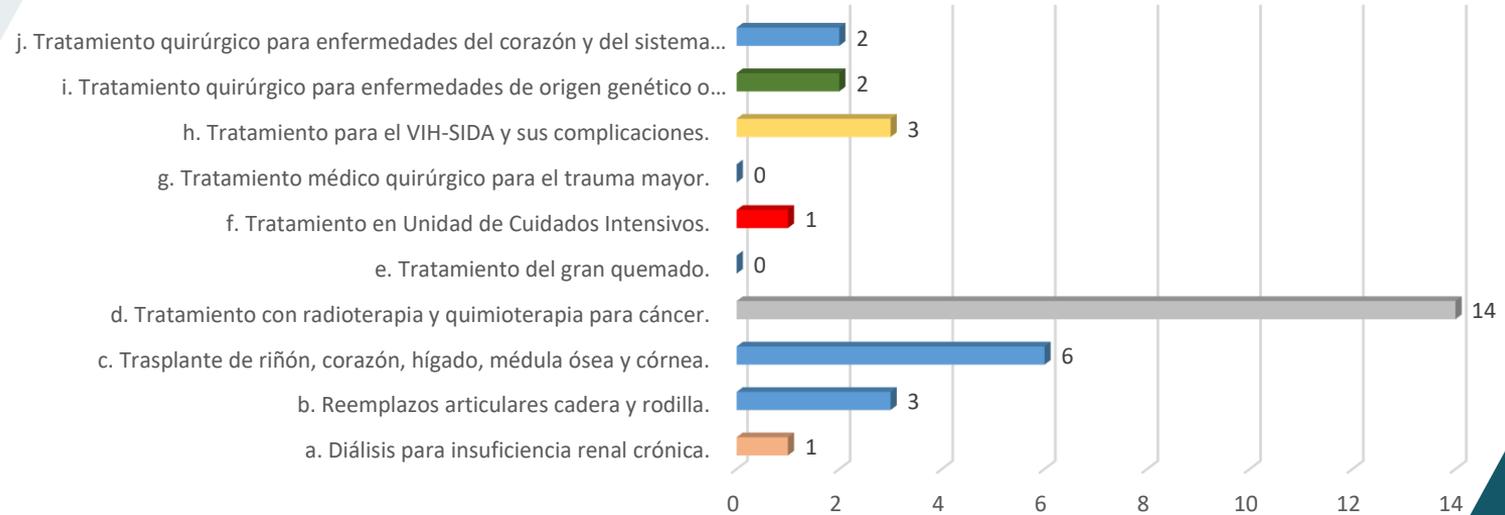
Negación Servicios.



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 III TRIM. 2022

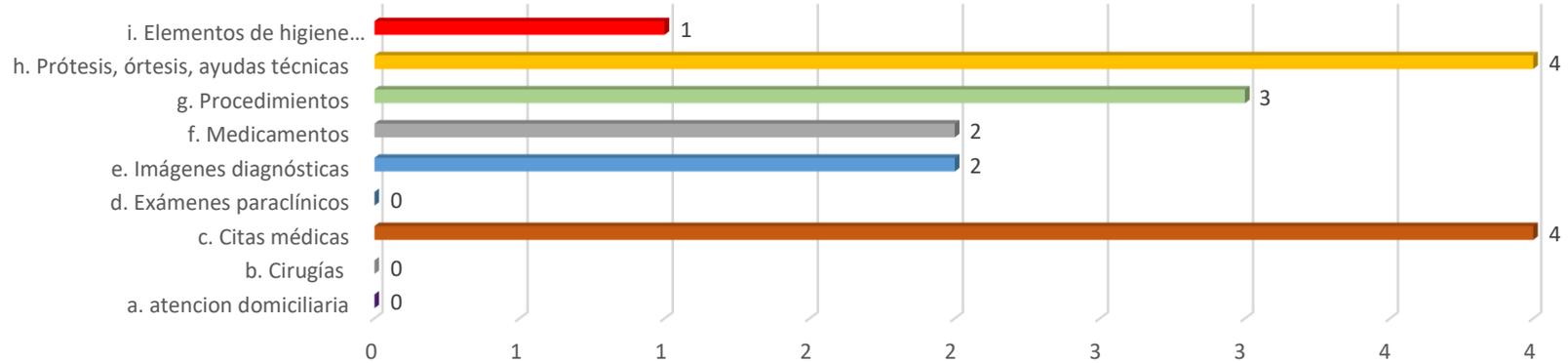


Dificultad Alto Costo

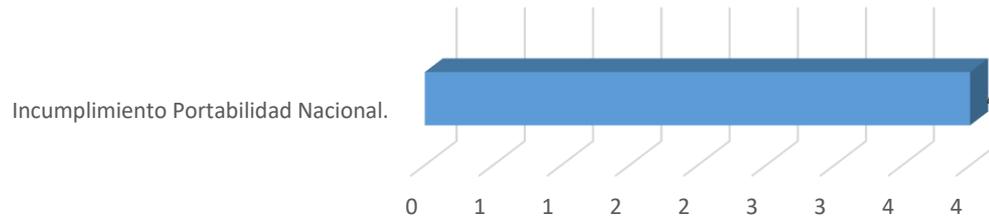


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022

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 III TRIM. 2022



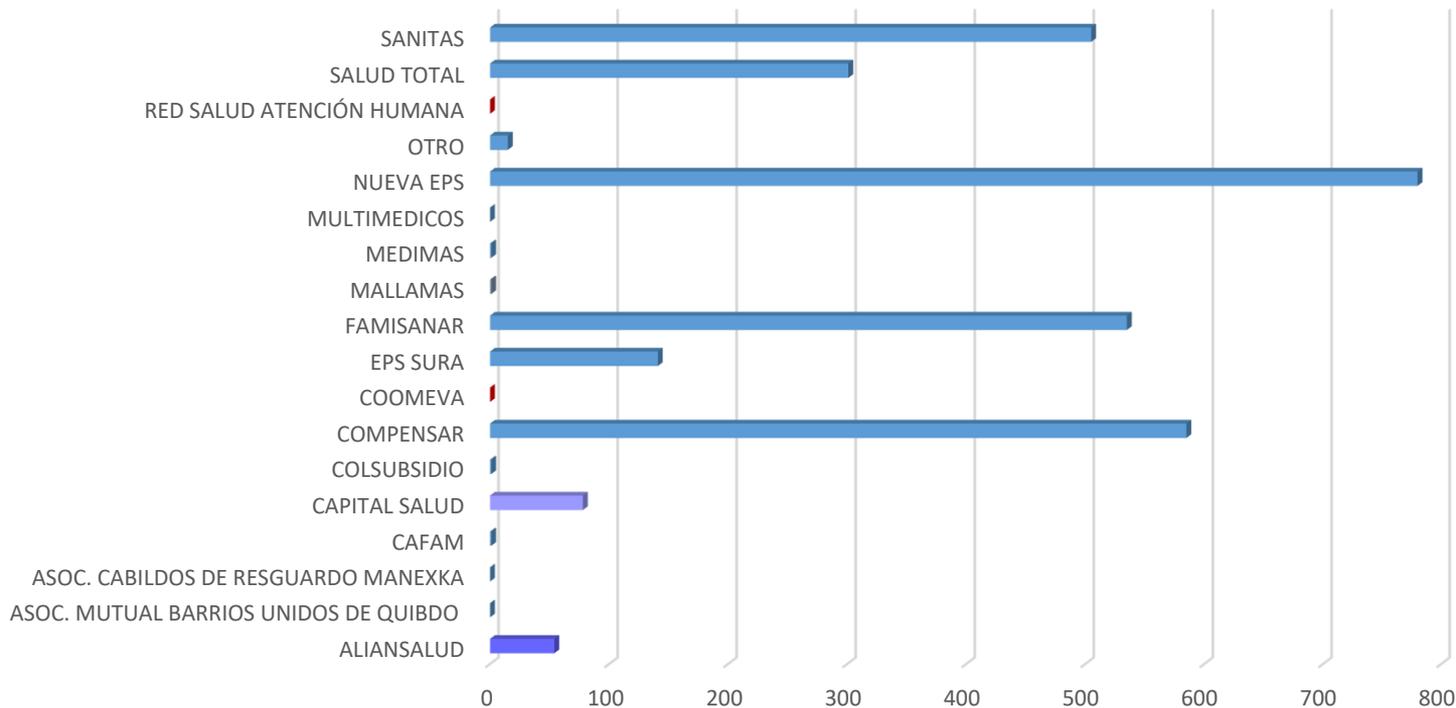
ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

ENTIDAD	TOTAL SI-CUÉNTANOS III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2022	% PART.
EPS-S	1.777	552		11	921	3261	40,68%
EPS-C	1.074	639		3	1.322	3.038	37,90%
SUBREDES	226	421		16	112	775	9,67%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		28				28	0,35%
Sin especificar Institución						0	0,00%
IPS PRIVADAS		10		1	53	64	0,80%
PARTICULAR	122				48	170	2,12%
Otra entidades					478	478	5,96%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación						0	0,00%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	59	27			45	131	1,63%
Otro ente territorial						0	0,00%
otras eps-s otro ente territorial		2				2	0,02%
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%
alcaldía						0	0,00%
supersalud						0	0,00%
personería						0	0,00%
SOAT					69	69	0,86%
UNIDAD Atención y Reparación Integral Víctimas						0	0,00%
TOTAL	3.258	1.679	0	31	3.048	8.016	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 III TRIM. 2022



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 III TRIM. 2022



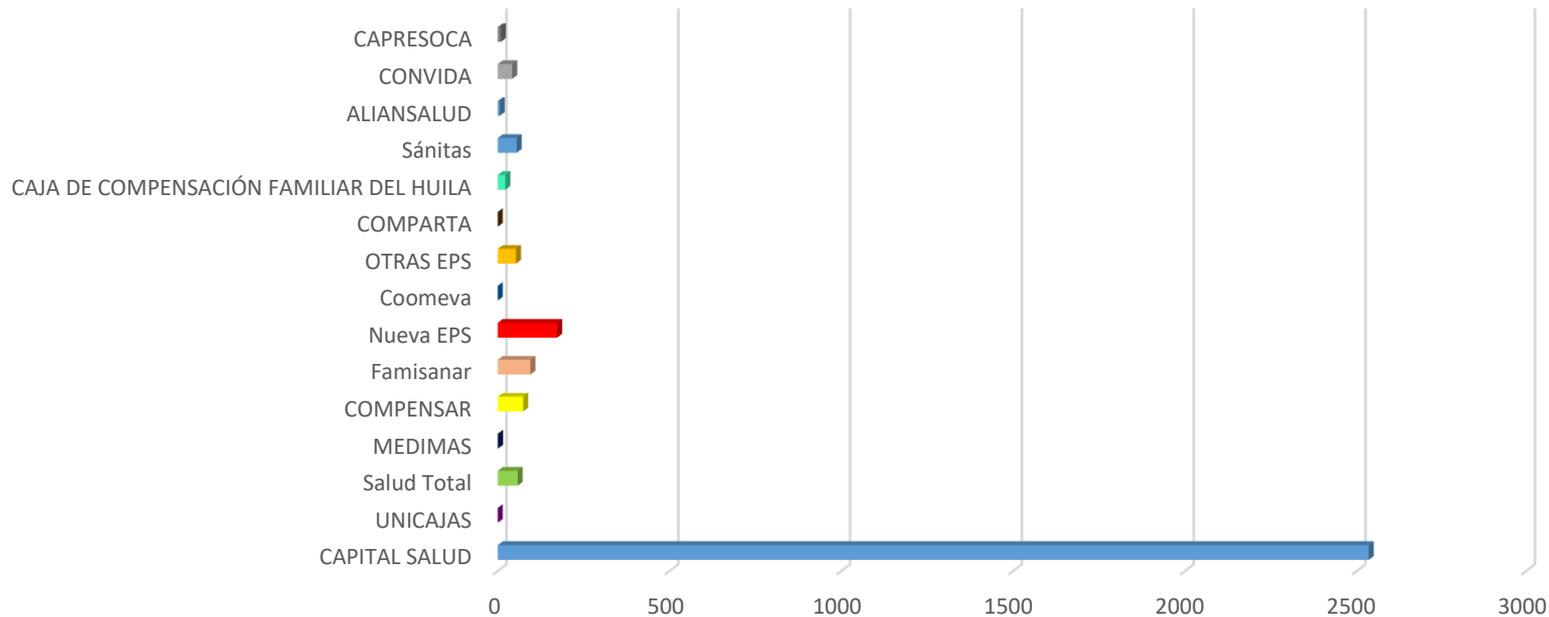
EAPB - CONTRIBUTIVAS
EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EAPB-C	TOTAL SI-CUÉNTANOS III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSA SALUD	18	20			16	54	1,8
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					1	1	0,0
CAFESALUD						0	0,0
CALISALUD						0	0,0
CAPITAL SALUD	34	14			30	78	2,6
CAPRESOCA					1	1	0,0
CAPRECOM						0	0,0
COLSUBSIDIO					1	1	0,0
COMFAMA						0	0,0
COMFENALCO VALLE						0	0,0
COMPARTA					11	11	0,4
COMPENSAR	218	182		1	184	585	19,3
COOMEVA						0	0,0
CONVIDA	2				1	3	0,1
COOSALUD	8	1			4	13	0,4
CRUZ BLANCA						0	0,0
EPS SURA	53	36			52	141	4,6
ECOOPSOS					2	2	0,1
FAMISANAR	204	132			199	535	17,6
HUMANA VIVIR	3					3	0,1
MALLAMAS					1	1	0,0
MEDIMAS					1	1	0,0
MULTIMEDICOS						0	0,0
MUTUAL SER					5	5	0,2
NUEVA EPS	186	67			527	780	25,7
OTRO	5				10	15	0,5
PIJAOS SALUD						0	0,0
RED SALUD ATENCIÓN HUMANA						0	0,0
SALUD TOTAL	134	76		2	89	301	9,9
SALUDCOOP						0	0,0
SALUDVIDA						0	0,0
SANITAS	207	111			187	505	16,6
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	2					2	0,1
Total general	1074	639	0	3	1322	3038	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 III TRIM. 2022



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 III TRIM. 2022



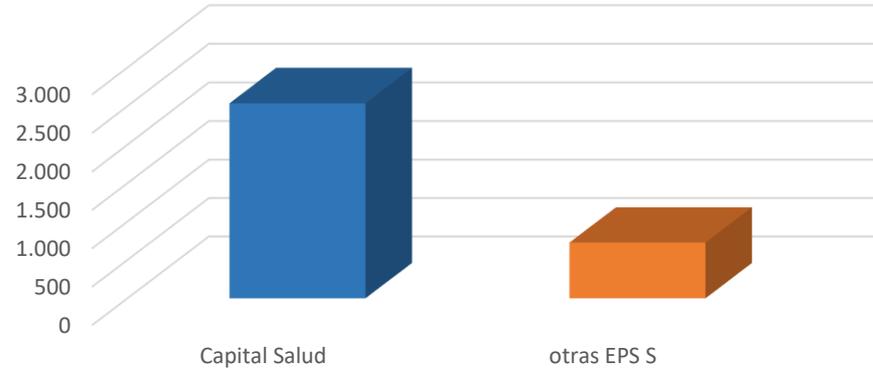
EPS - SUBSIDIADAS,
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EPS-S	TOTAL SI-CUÉNTANOS III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSA SALUD	1	3			2	6	0,18
ANAS WAYUU						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET						0	0,00
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	6					6	0,18
CAFAM					3	3	0,09
CAFESALUD						0	0,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	11				11	22	0,67
CAJANAL						0	0,00
CALISALUD						0	0,00
CAPITAL SALUD	1385	459		8	683	2535	77,74
CAPRECOM						0	0,00
CAPRESOCA	1				8	9	0,28
COLSUBSIDIO						0	0,00
COMFAMA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA						0	0,00
COMFENALCO VALLE						0	0,00
COMPARTA						0	0,00
COMPENSAR	32	17		1	24	74	2,27
CONVIDA	29				13	42	1,29
Coomeva						0	0,00
COOSALUD	31	13			8	52	1,59
Cruz Blanca						0	0,00
ECOOPSOS	19				7	26	0,80
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES						0	0,00
EMSSANAR	2				1	3	0,09
EPS SURA	14	3			10	27	0,83
Famisanar	41	27			27	95	2,91
GUAITARA						0	0,00
MALLAMAS	1					1	0,03
MEDIMAS	1					1	0,03
MUTUAL SER	15				4	19	0,58
Nueva EPS	86	5			82	173	5,31
OTRAS EPS	43				10	53	1,63
PIJAOS SALUD						0	0,00
Salud Total	30	13		1	14	58	1,78
Salud Vida				1		1	0,03
Sánitas	29	12			14	55	1,69
selvasalud						0	0,00
SERVICIO OCCIDENTALDE SALUD S.O.S						0	0,00
SOLSALUD						0	0,00
TAIRONA						0	0,00
UNICAJAS						0	0,00
Total general	1777	552	0	11	921	3261	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 III TRIM. 2022



EPS-S



TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS

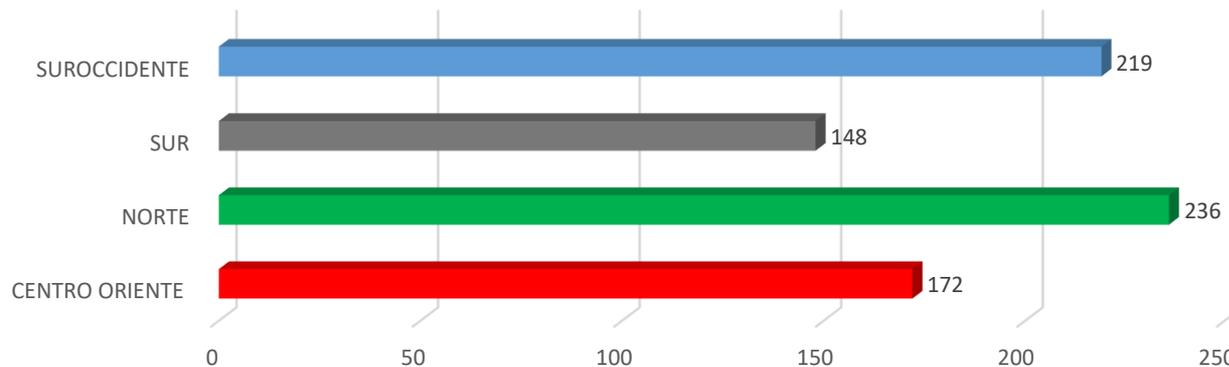
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SI-CUÉNTANOS-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	895.631	2.535	283
otras EPS S	764.267	726	95
Tasa Reg. Subs.	1.659.898	3.261	196

*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), beneficiarios corte a (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 SI-CUÉNTANOS-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 SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS III TRIM. 2022

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

SUBREDES	TOTAL SI-CUÉNTANOS III TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS III TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS III TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV III TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS III TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL III TRIMESTR E 2022	% PART.
CENTRO ORIENTE	70	65		4	33	172	22,2%
NORTE	99	98			39	236	30,5%
SUR	35	102			11	148	19,1%
SUROCCIDENTE	22	156		12	29	219	28,3%
Total	226	421	0	16	112	775	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 III TRIM. 2022

Gracias



SECRETARÍA DE
SALUD

