



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SALUD



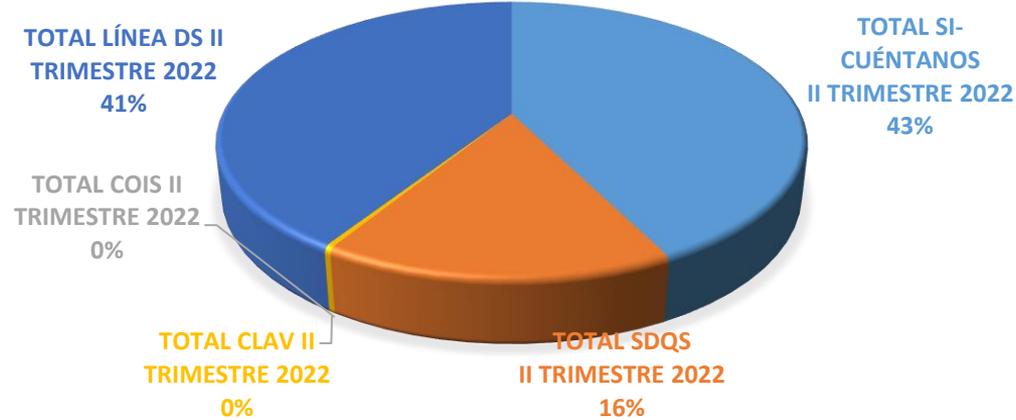
**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO  
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

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

**INFORME II TRIMESTRE 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 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 II 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

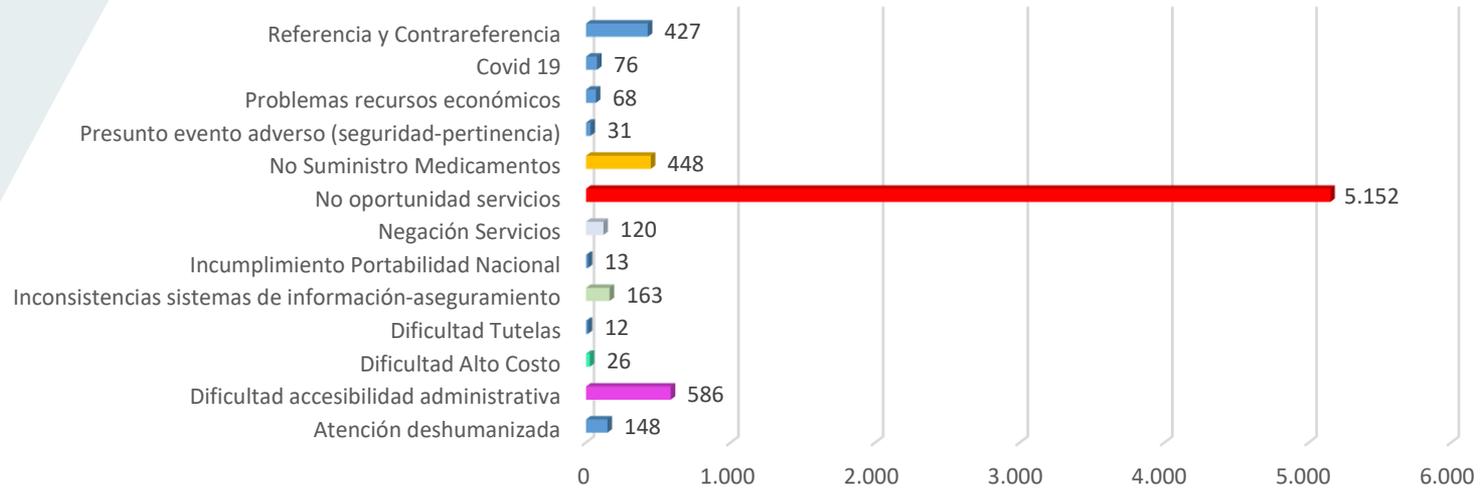
ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2022	% PART.
ACCESIBILIDAD	604	176	0	8	170	958	13%
OPORTUNIDAD	2.379	906	0	14	2.301	5.600	77%
CONTINUIDAD	36	55	0	1	14	106	1%
HUMANIZACIÓN	64	42	0	1	41	148	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	10	5	0	0	16	31	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	427	427	6%
TOTAL	3.093	1.184	0	24	2.969	7.270	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 II TRIM. 2022.

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2022	% PART.
ADMINISTRATIVA	2.891	1.036	0	22	2.852	6.801	94%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	113	70	0	0	70	253	3%
ECONÓMICA	25	36	0	1	6	68	1%
CULTURAL	64	42	0	1	41	148	2%
TOTAL	3.093	1.184	0	24	2.969	7.270	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 II TRIM. 2022.

## MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

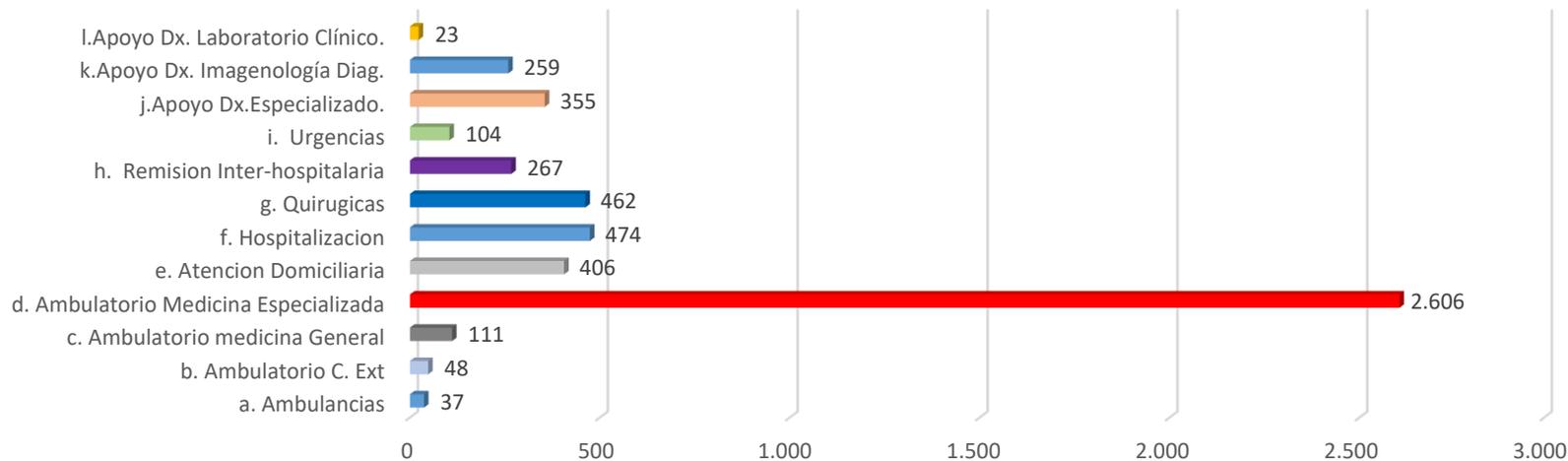


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022.

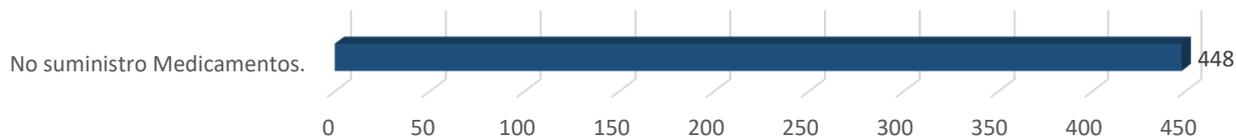
1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2022	% PART.
1	Atención deshumanizada	64	42		1	41	148	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	381	94		5	106	586	8%
3	Dificultad Alto Costo	7	13			6	26	0%
4	Dificultad Tutelas	4	6			2	12	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	119	28		2	14	163	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	8	2		1	2	13	0%
7	Negación Servicios	56	50			14	120	2%
8	No oportunidad servicios	2201	778		14	2159	5.152	71%
9	No Suministro Medicamentos	178	128			142	448	6%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	10	5			16	31	0%
11	Problemas recursos económicos	25	36		1	6	68	0,9%
12	Covid 19	40	2			34	76	1,0%
13	Referencia y Contrareferencia					427	427	5,9%
	TOTAL	3.093	1.184	0	24	2.969	7.270	94%

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 II TRIM. 2022

## No oportunidad servicios.

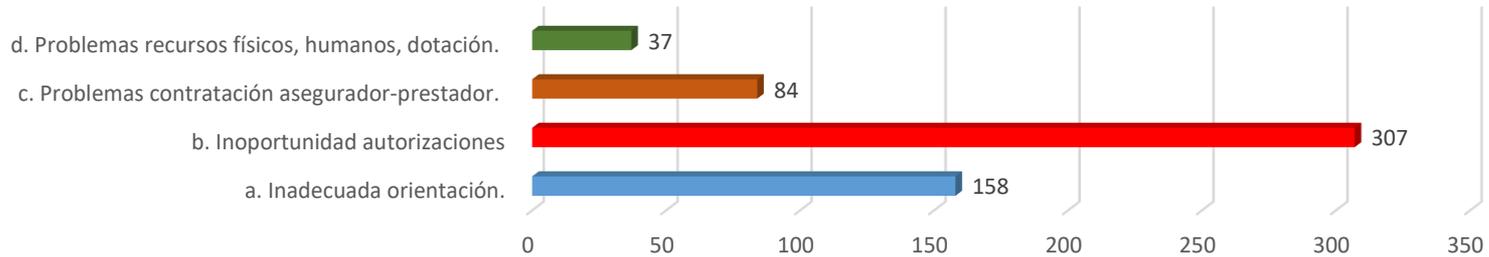


## No suministro Medicamentos.

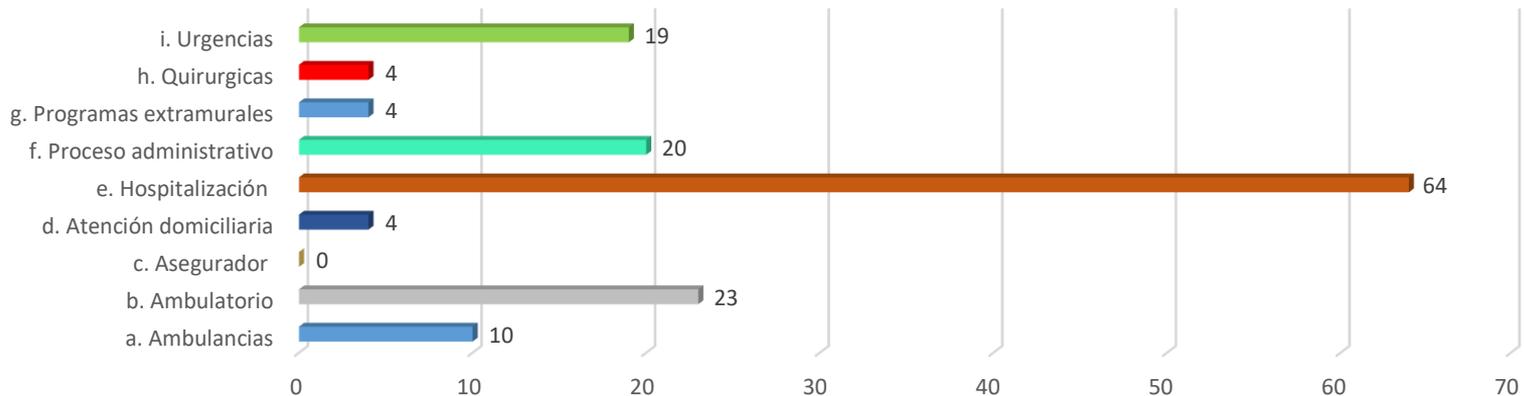


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

## Dificultad accesibilidad administrativa

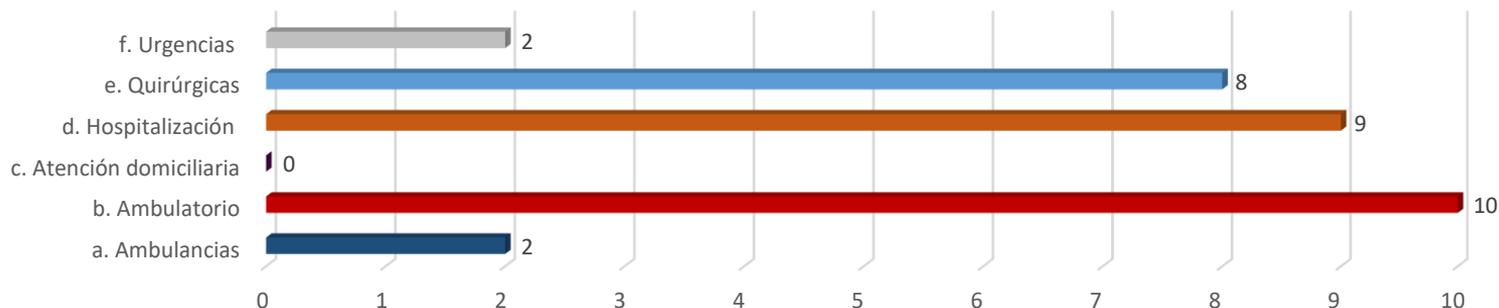


## Atención deshumanizada

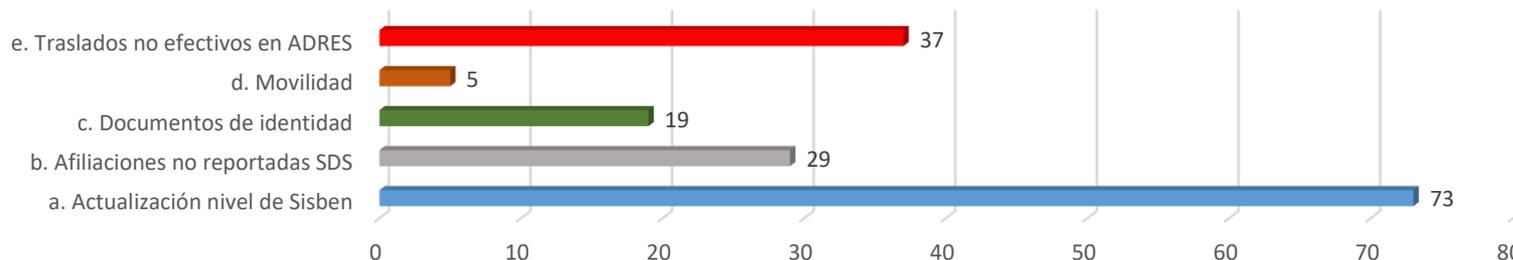


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

## Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).

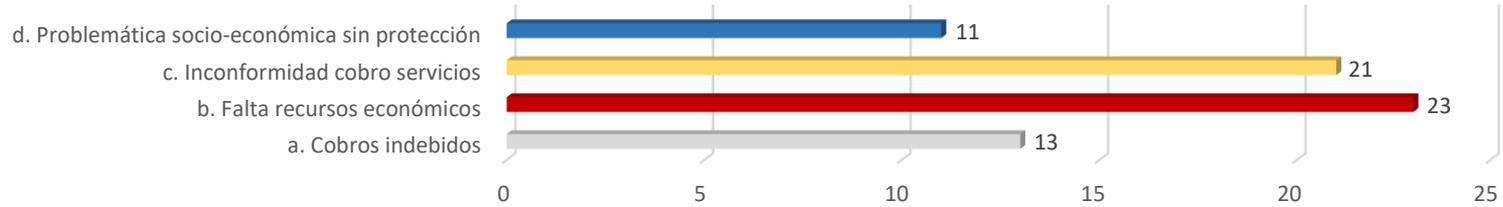


## Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.

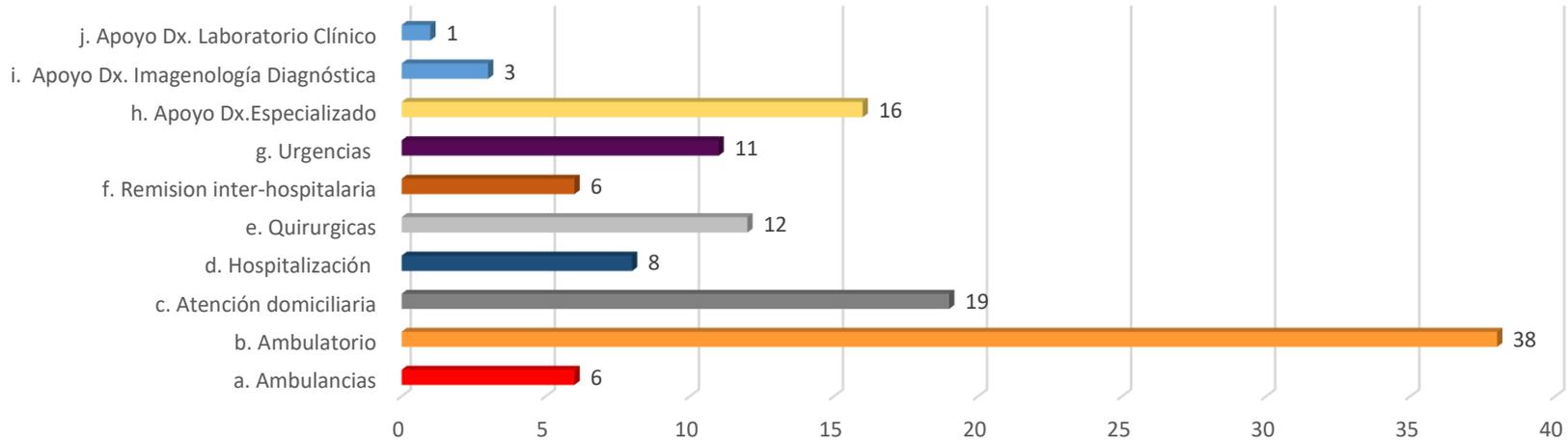


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

## Problemas recursos económicos.

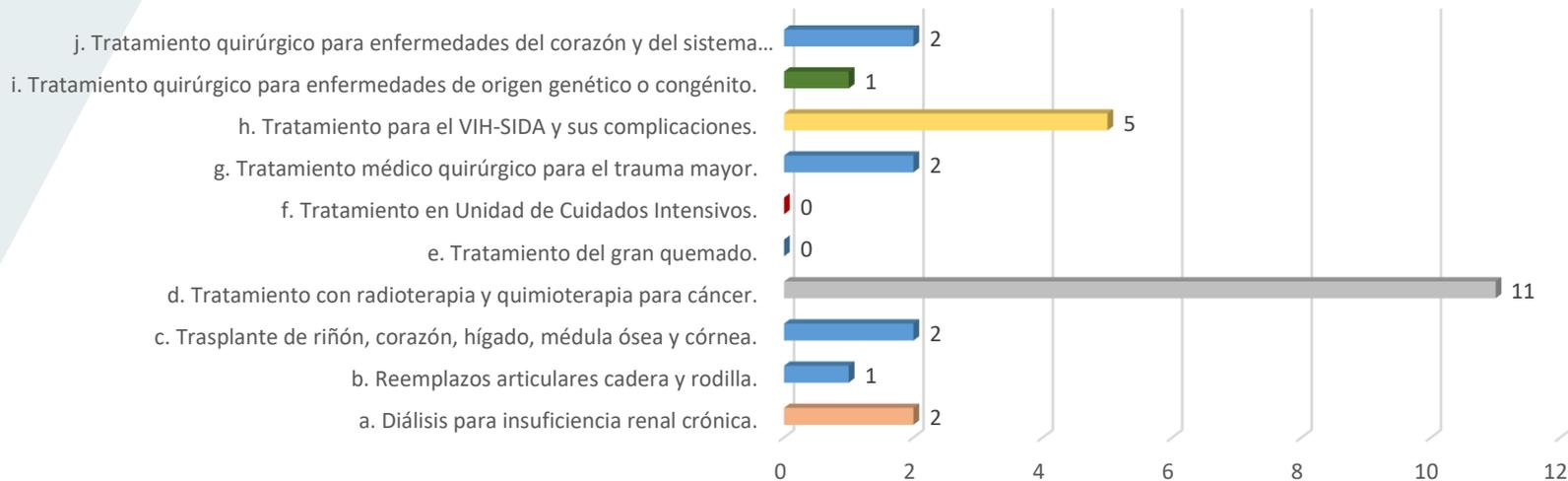


## Negación Servicios.



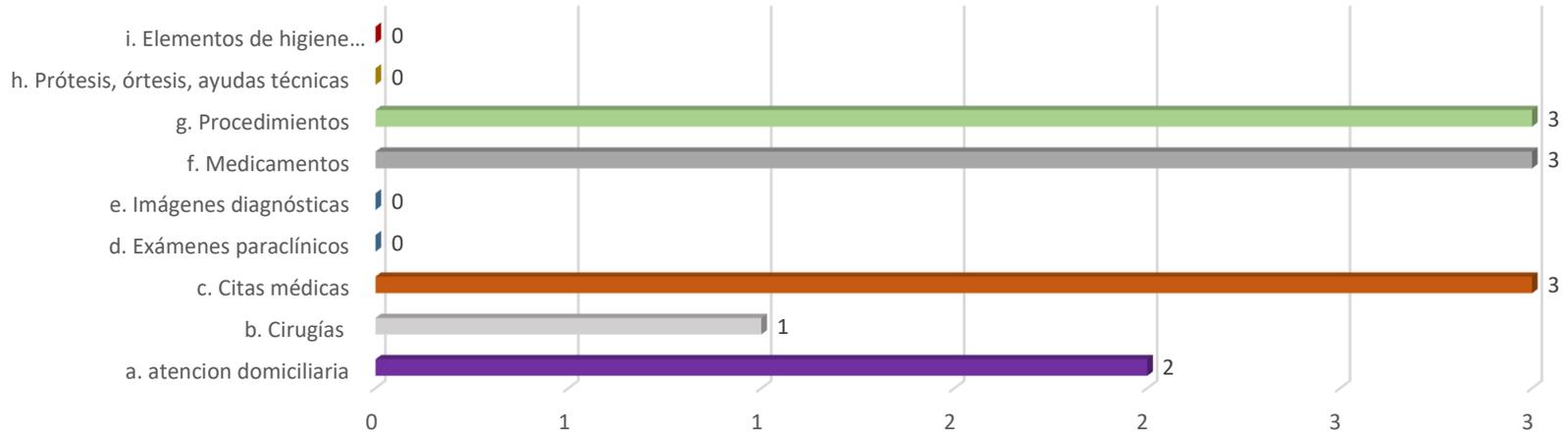
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

## Dificultad Alto Costo

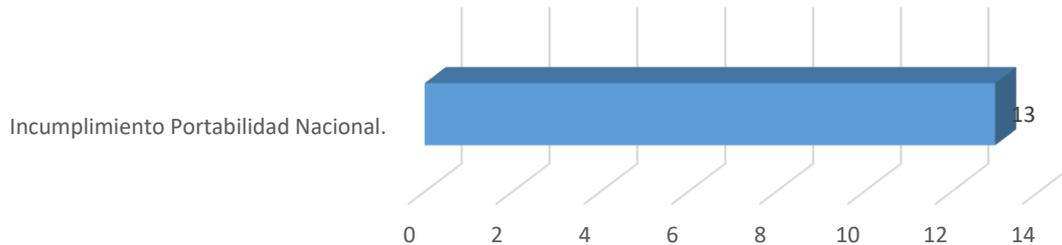


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

## Dificultad Tutelas



## Incumplimiento Portabilidad Nacional.



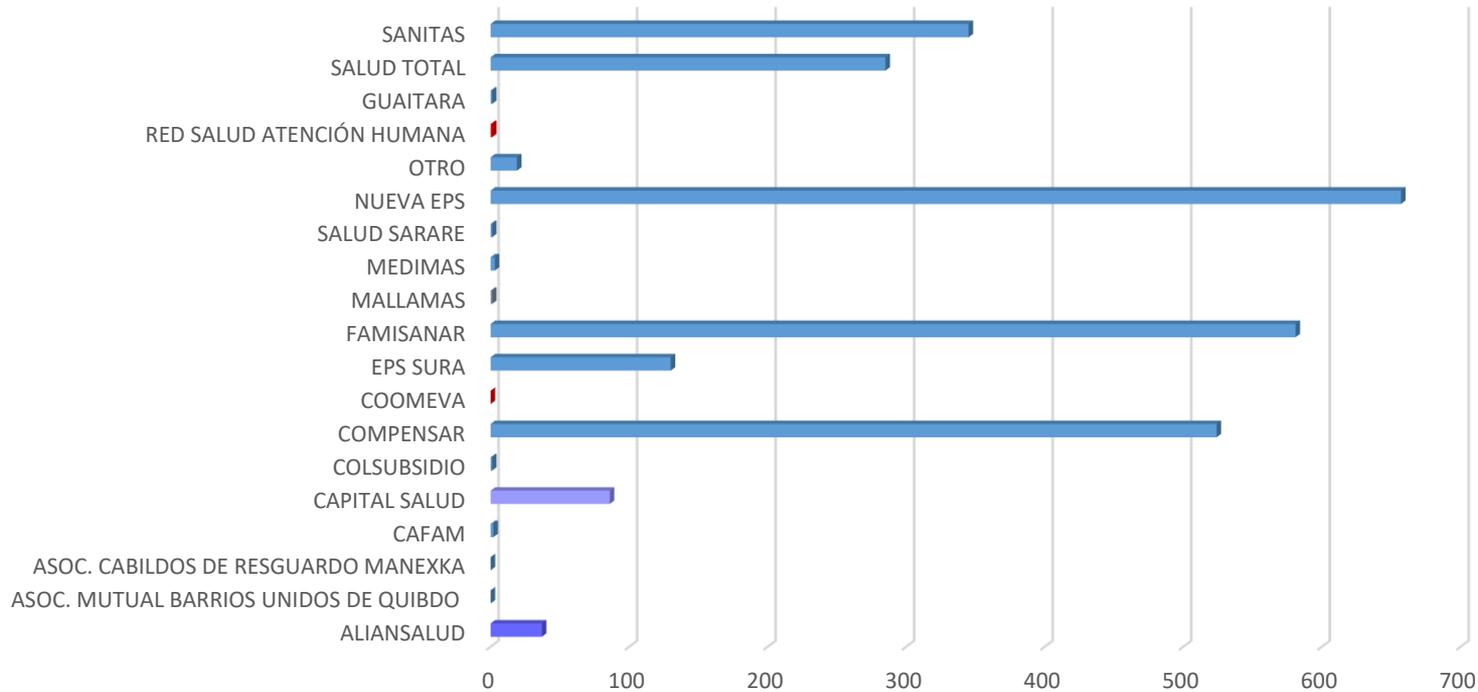
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

ENTIDAD	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2022	% PART.
EPS-S	1.635	400		6	854	2895	39,59%
EPS-C	1.112	443		7	1.158	2.720	37,19%
SUBREDES	241	288		11	220	760	10,39%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		20				20	0,27%
Nuevas entidades					571	571	7,81%
IPS PRIVADAS		5			63	68	0,93%
PARTICULAR	68				58	126	1,72%
Otra entidades		5			3	8	0,11%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación						0	0,00%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	37	22			40	99	1,35%
Otro ente territorial						0	0,00%
otras eps-s otro ente territorial		1				1	0,01%
Secretaria de Integracion Social						0	0,00%
Secretarías de Salud Otro Territorio						0	0,00%
Defensoria 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%
personeria						0	0,00%
SOAT					45	45	0,62%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas						0	0,00%
TOTAL	3.093	1.184	0	24	3.012	7.313	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 II TRIM. 2022

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



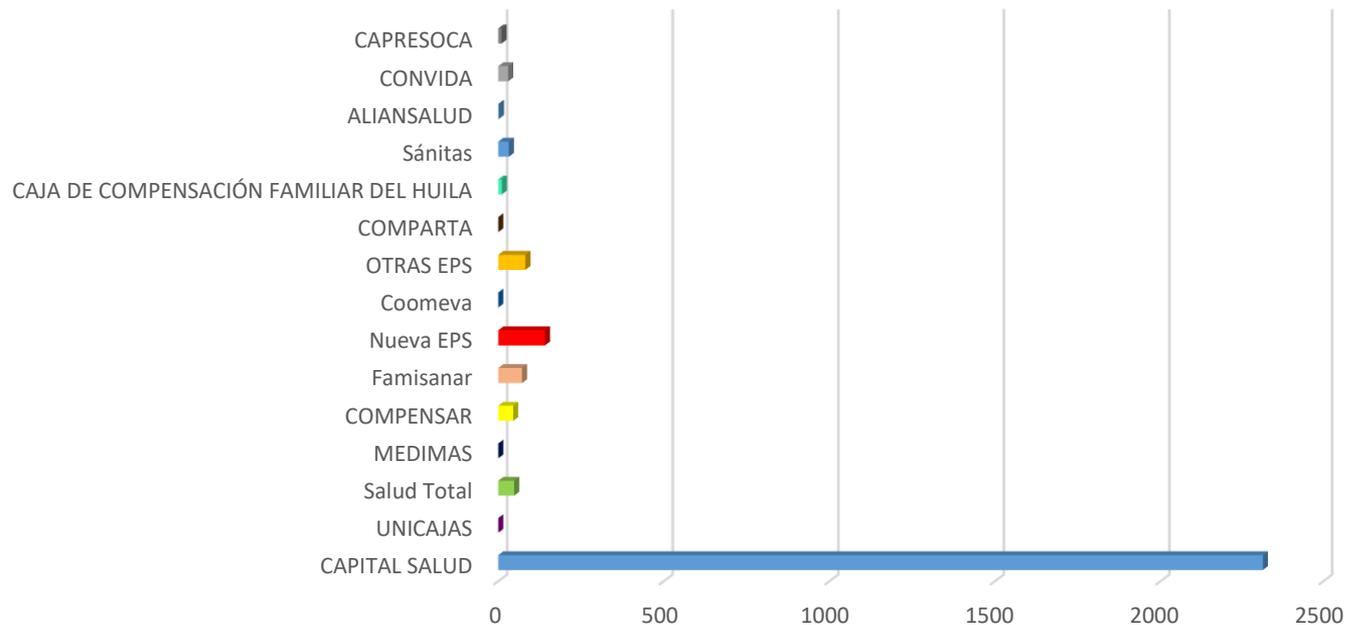
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

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

EAPB-C	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSA SALUD	14	5			18	37	1,4
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					2	2	0,1
CAFESALUD						0	0,0
CALISALUD						0	0,0
CAPITAL SALUD	40	15			31	86	3,2
CAPRESOCA					1	1	0,0
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA					1	1	0,0
COLSUBSIDIO					1	1	0,0
COMFAMA						0	0,0
COMFENALCO VALLE						0	0,0
COMPARTA					4	4	0,1
COMPENSAR	207	123			194	524	19,3
COOMEVA						0	0,0
CONVIDA					5	5	0,2
COOSALUD	5				6	11	0,4
CRUZ BLANCA						0	0,0
EPS SURA	56	28			46	130	4,8
ECOOPSOS					1	1	0,0
FAMISANAR	282	101		4	194	581	21,4
HUMANA VIVIR						0	0,0
MALLAMAS					1	1	0,0
MEDIMAS	1	1			1	3	0,1
SALUD SARARE	1					1	0,0
MUTUAL SER					7	7	0,3
NUEVA EPS	192	46		1	418	657	24,2
OTRO	4				15	19	0,7
PIJAOS SALUD						0	0,0
RED SALUD ATENCIÓN HUMANA					1	1	0,0
GUAITARA	1					1	0,0
SALUD TOTAL	133	59		1	92	285	10,5
SALUDCOLOMBIA					3	3	0,1
SALUDVIDA						0	0,0
SANITAS	164	65		1	115	345	12,7
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	12				1	13	0,5
Total general	1112	443	0	7	1158	2720	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 II TRIM. 2022

## EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO



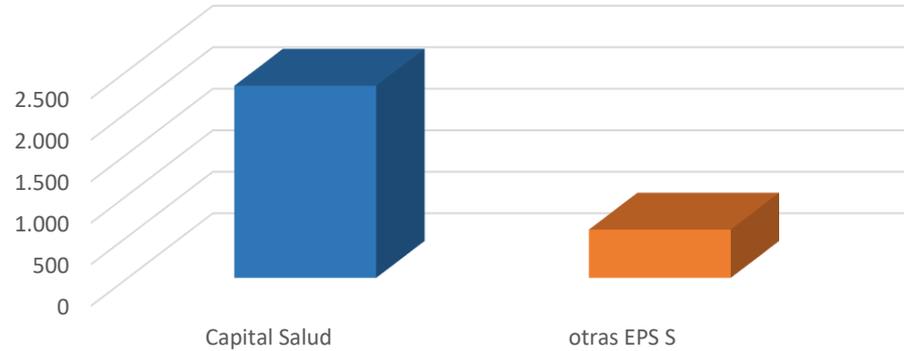
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS II TRIM. 2022

EPS - SUBSIDIADAS,  
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EPS-S	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSALUD				1	1	2	0,07
ANAS WAYUU						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET				1		1	0,03
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI						0	0,00
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	2					2	0,07
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	2					2	0,07
CAFAM						0	0,00
CAFESALUD						0	0,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	2				9	11	0,38
CAJANAL						0	0,00
CALISALUD	2			1		3	0,10
CAPITAL SALUD	1330	348		1	635	2314	79,93
CAPRECOM						0	0,00
CAPRESOCA	1				9	10	0,35
COLSUBSIDIO						0	0,00
COMFAMA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA						0	0,00
COMFENALCO VALLE						0	0,00
COMPARTA						0	0,00
COMPENSAR	23	10			12	45	1,55
CONVIDA	21				9	30	1,04
Cooomeva						0	0,00
COOSALUD	19	5			8	32	1,11
Cruz Blanca						0	0,00
ECOOPSOS	22				9	31	1,07
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES						0	0,00
EMSSANAR	3					3	0,10
EPS SURA	9	3			3	15	0,52
Famisanar	38	13			21	72	2,49
GUAITARA						0	0,00
MALLAMAS						0	0,00
MEDIMAS						0	0,00
MUTUAL SER	6				8	14	0,48
Nueva EPS	53	8		1	79	141	4,87
OTRAS EPS	55			1	26	82	2,83
PIJAOS SALUD					5	5	0,17
Salud Total	25	8			15	48	1,66
Salud Vida						0	0,00
Sánitas	22	5			5	32	1,11
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	1635	400	0	6	854	2895	100



## EPS-S



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

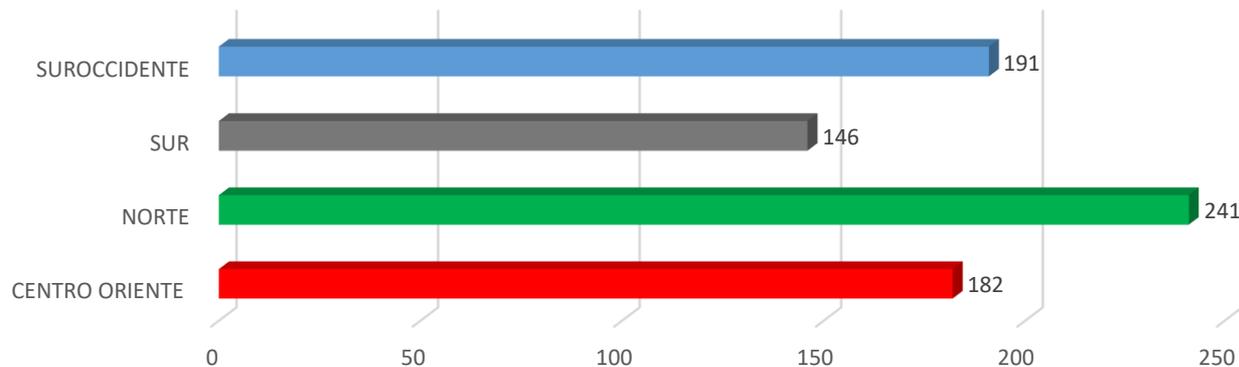
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SI-CUÉNTANOS-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	898.248	2.314	258
otras EPS S	674.499	581	86
<b>Tasa Reg. Subs.</b>	<b>1.572.747</b>	<b>2.895</b>	<b>184</b>

\*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), 1.572.747 beneficiarios corte a abril 2022 (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 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 II TRIM. 2022

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

SUBREDES	TOTAL SI-CUÉNTANOS II TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS II TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS II TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV II TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS II TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL II TRIMESTR E 2022	% PART.
CENTRO ORIENTE	70	53		1	58	182	23,9%
NORTE	87	71			83	241	31,7%
SUR	31	73		3	39	146	19,2%
SUROCCIDENTE	53	91		7	40	191	25,1%
Total	241	288	0	11	220	760	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 II TRIM. 2022

# Gracias



SECRETARÍA DE  
SALUD

