



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 2022

SI-CUÉNTANOS: Sistema de Información Cuéntanos Bogotá

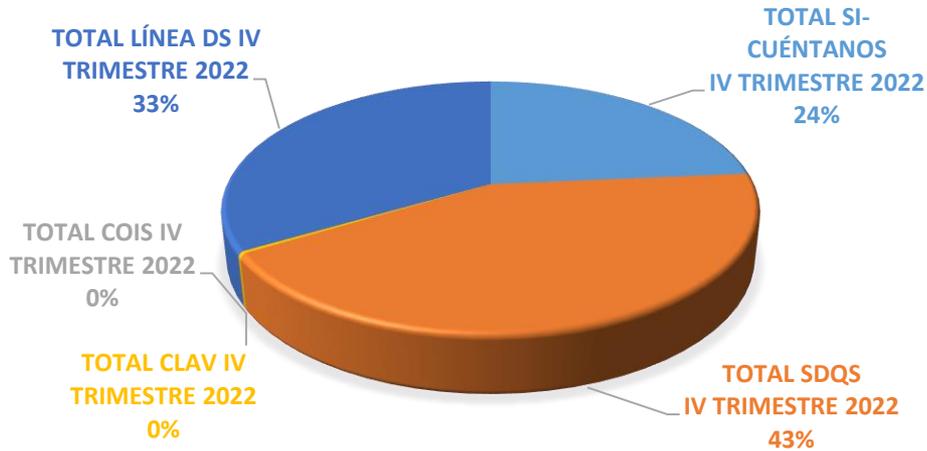
SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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 IV 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 IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
ACCESIBILIDAD	445	245	0	3	373	1.066	18%
OPORTUNIDAD	944	2.194	0	14	1.187	4.339	72%
CONTINUIDAD	12	61	0	0	30	103	2%
HUMANIZACIÓN	16	60	0	0	27	103	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	1	6	0	0	17	24	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	373	373	6%
TOTAL	1.418	2.566	0	17	2.007	6.008	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. 2022.

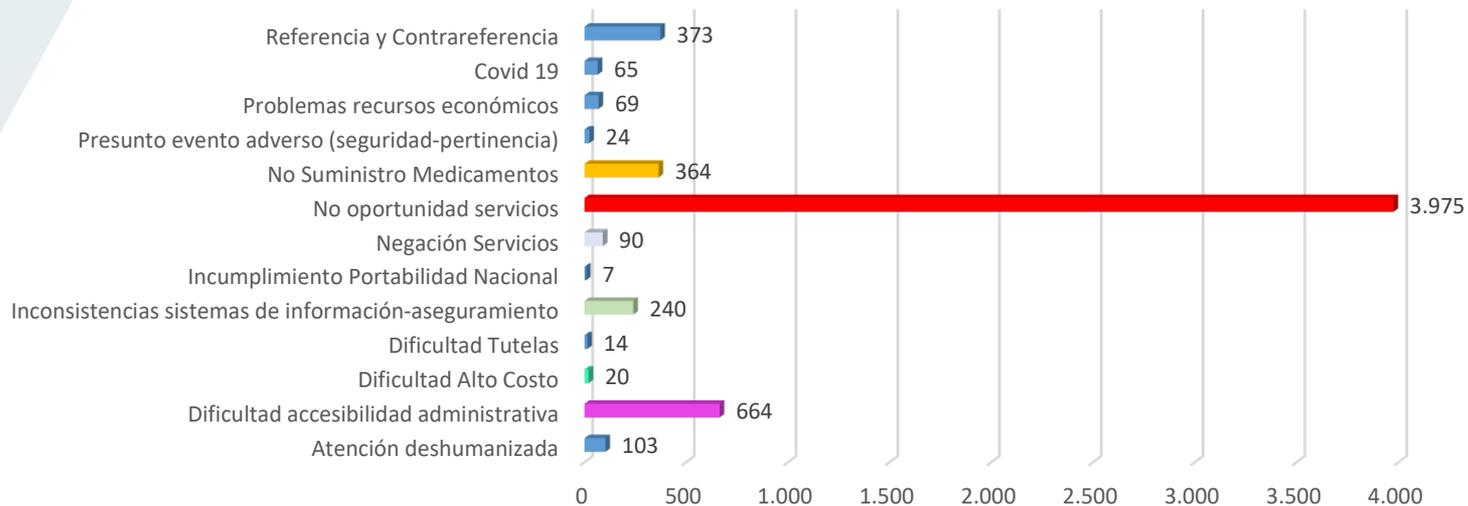


TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
ADMINISTRATIVA	1.326	2.380	0	17	1.914	5.637	94%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	68	79	0	0	52	199	3%
ECONÓMICA	8	47	0	0	14	69	1%
CULTURAL	16	60	0	0	27	103	2%
TOTAL	1.418	2.566	0	17	2.007	6.008	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. 2022.



MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO



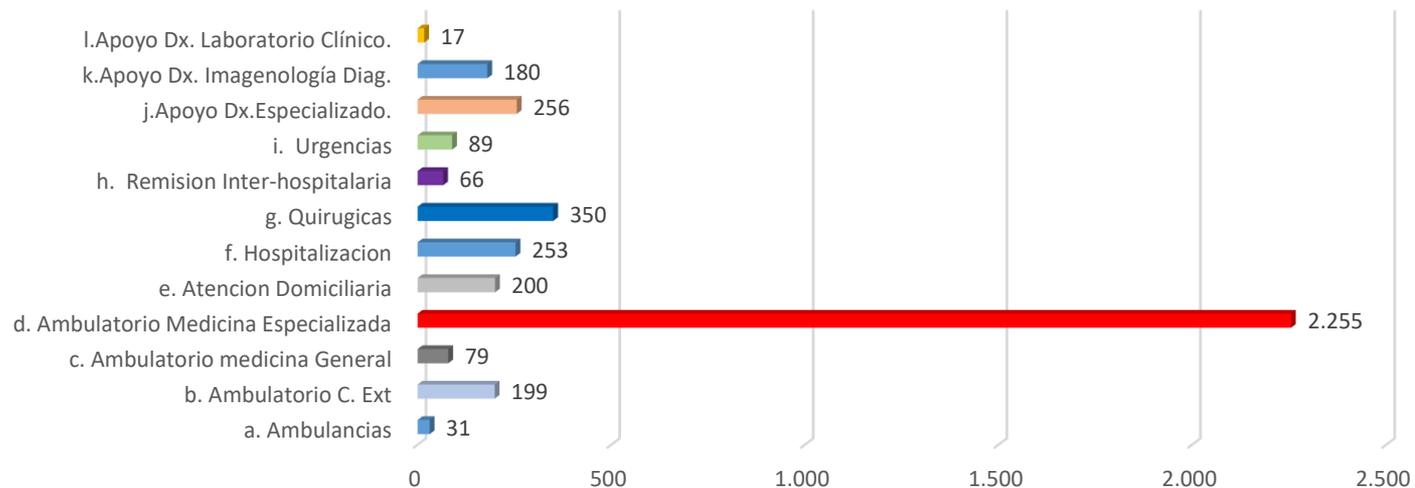
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2022.

1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
1	Atención deshumanizada	16	60			27	103	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	190	142		3	329	664	11%
3	Dificultad Alto Costo		5			15	20	0%
4	Dificultad Tutelas	4	9			1	14	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	182	34			24	240	4%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	6	1				7	0%
7	Negación Servicios	15	61			14	90	1%
8	No oportunidad servicios	892	1978		13	1092	3.975	66%
9	No Suministro Medicamentos	52	216		1	95	364	6%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	1	6			17	24	0%
11	Problemas recursos económicos	8	47			14	69	1,1%
12	Covid 19	52	7			6	65	1,1%
13	Referencia y Contrareferencia					373	373	6,2%
	TOTAL	1.418	2.566	0	17	2.007	6.008	94%

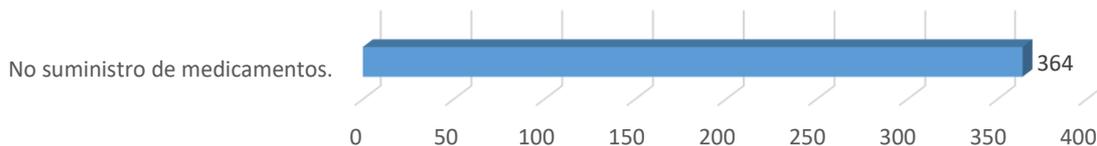
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2022.



No oportunidad servicios.



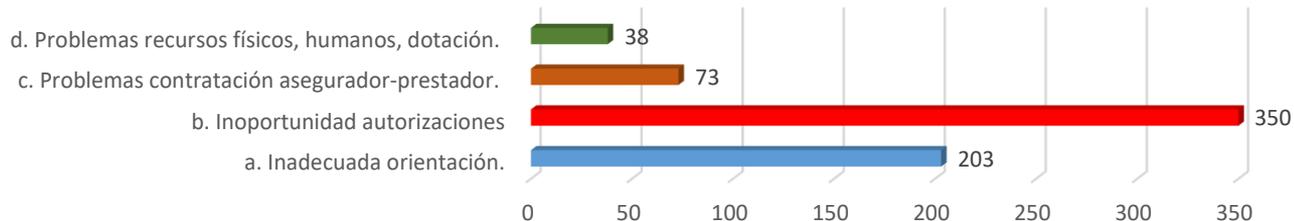
No suministro de medicamentos



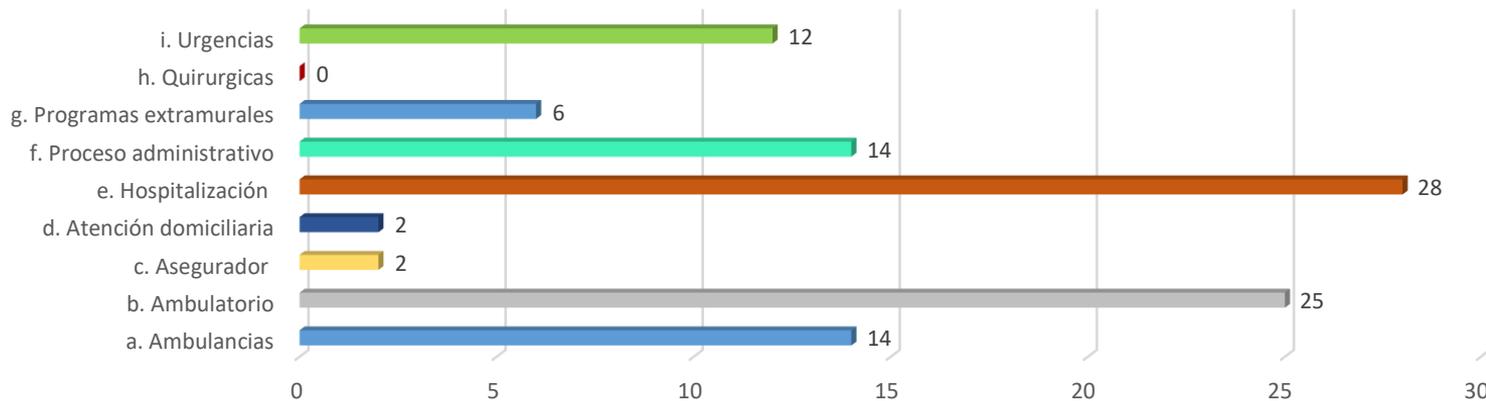
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2022.



Dificultad accesibilidad administrativa



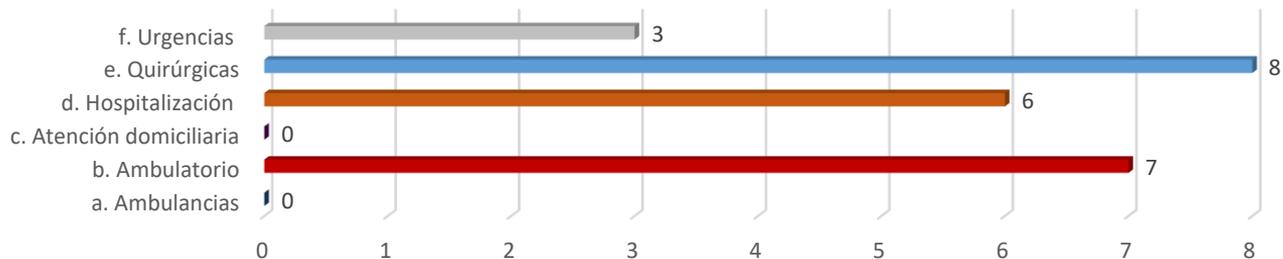
Atención deshumanizada



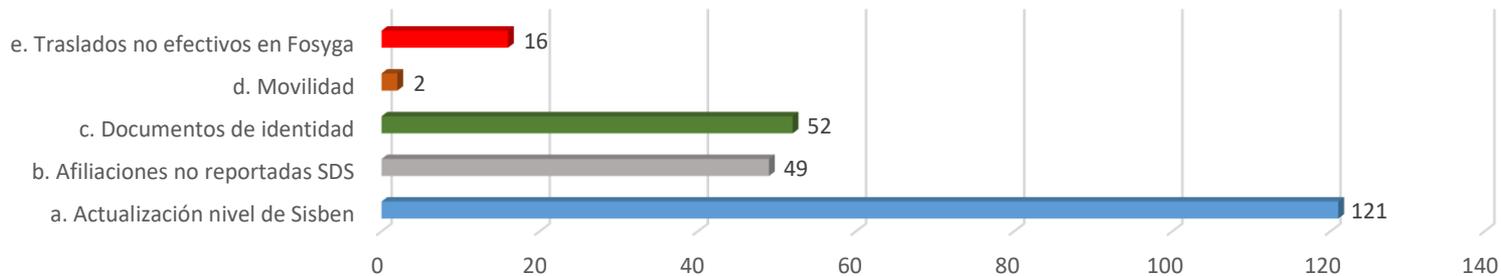
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2022.



Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).



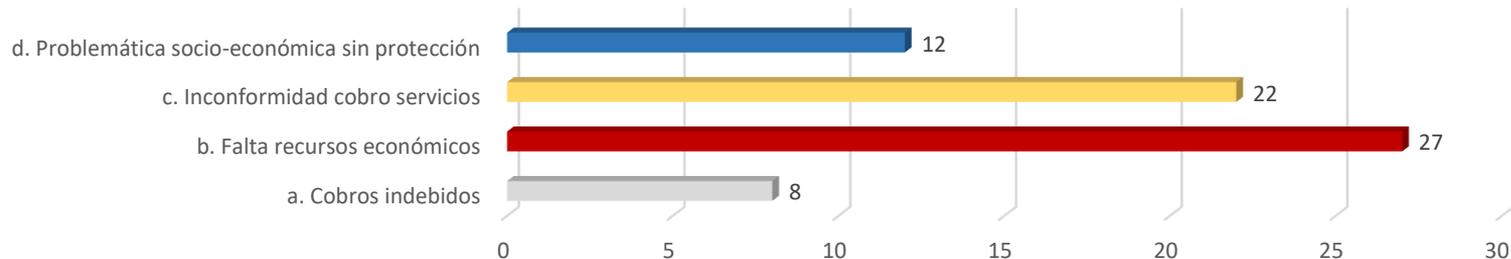
Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.



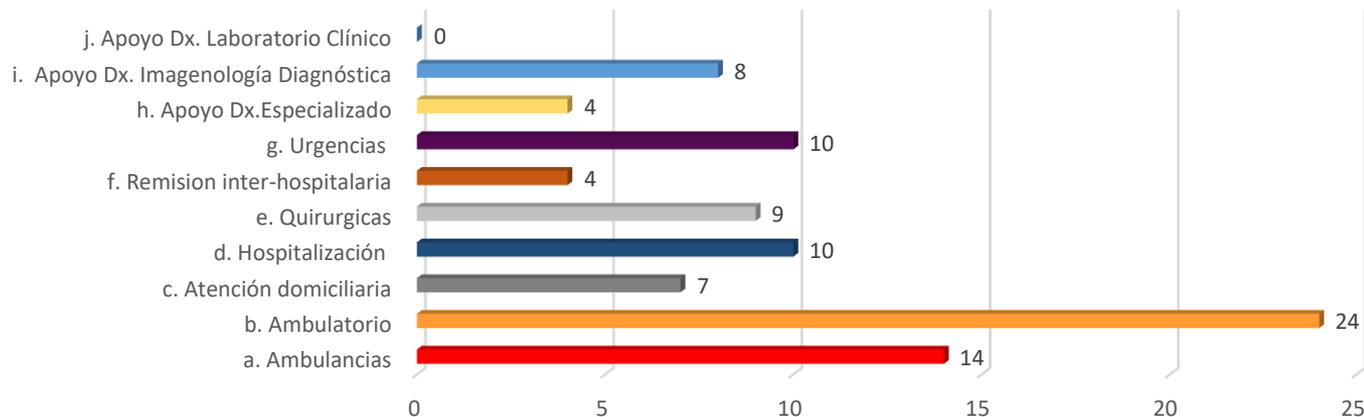
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2022.



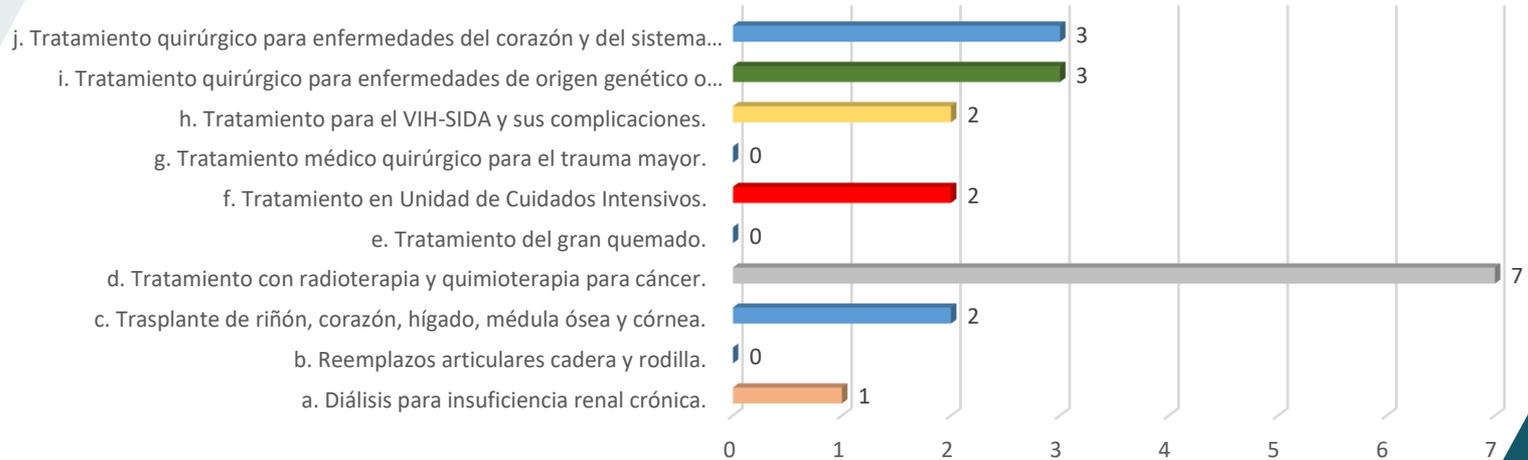
Problemas recursos económicos.



Negación Servicios.

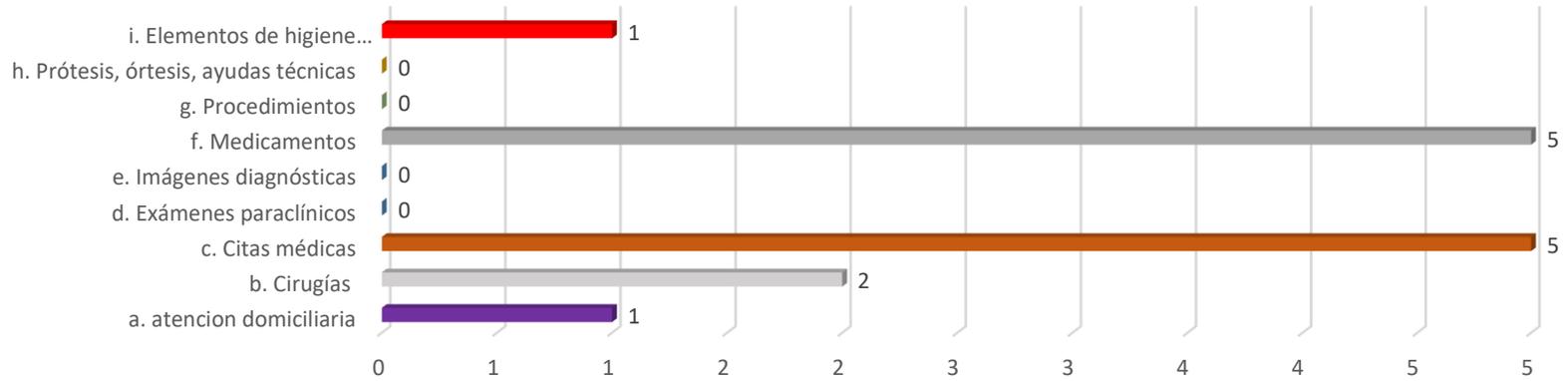


Dificultad Alto Costo

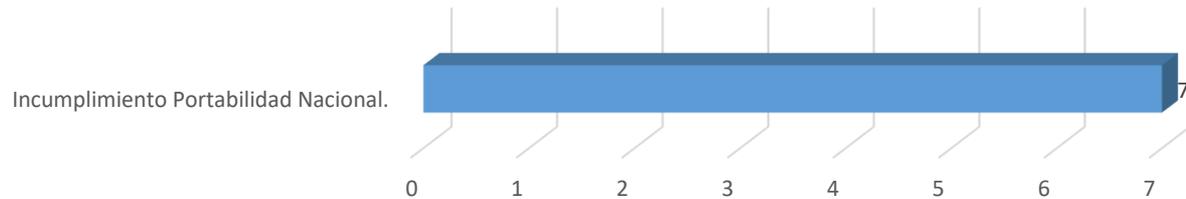


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS IV TRIM. 2022.

Dificultad Tutelas



Incumplimiento Portabilidad Nacional.



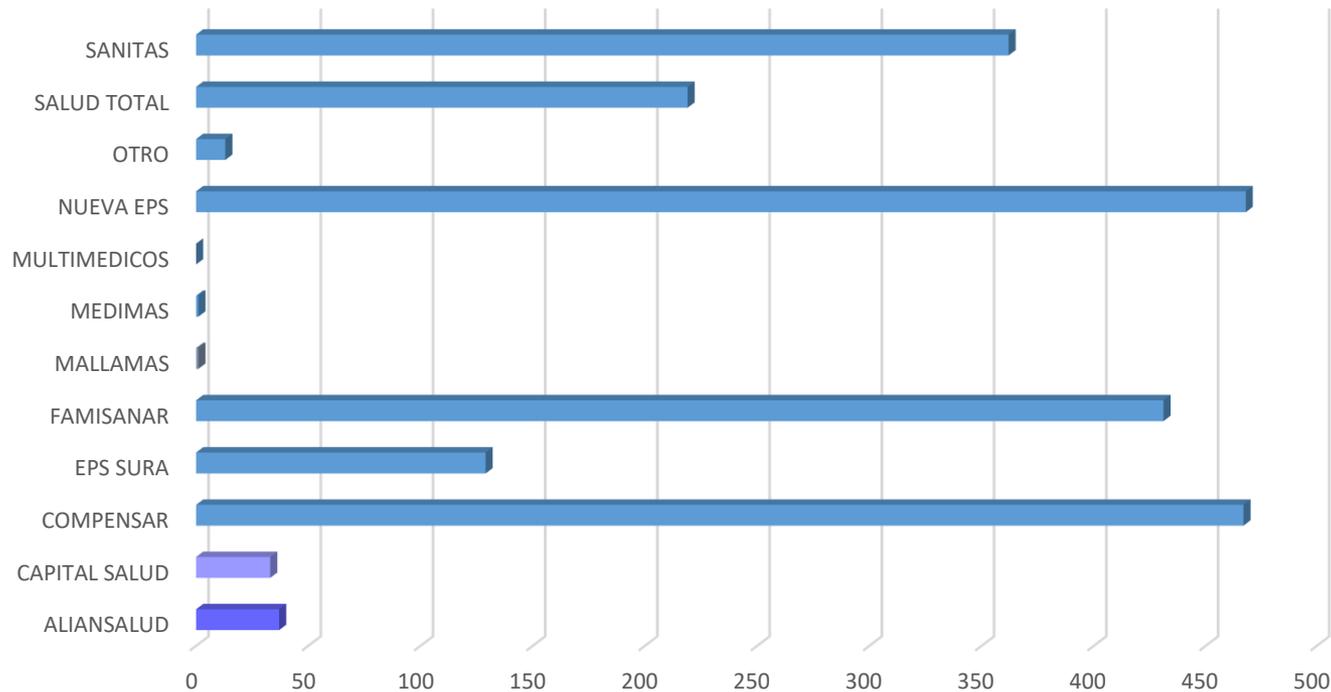
ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

ENTIDAD	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
EPS-S	728	808		4	461	2001	33,05%
EPS-C	425	901		1	858	2.185	36,09%
SUBREDES	180	752		12	63	1.007	16,63%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		38				38	0,63%
Sin especificar Institución						0	0,00%
IPS PRIVADAS		19			50	69	1,14%
PARTICULAR	73				55	128	2,11%
Otra entidades		6			4	10	0,17%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación						0	0,00%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	12	38			36	86	1,42%
Otro ente territorial						0	0,00%
otras eps-s otro ente territorial		4				4	0,07%
Nuevas entidades					435	435	7,19%
SOAT					91	91	1,50%
TOTAL	1.418	2.566	0	17	2.053	6.054	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. 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 IV TRIM. 2022.



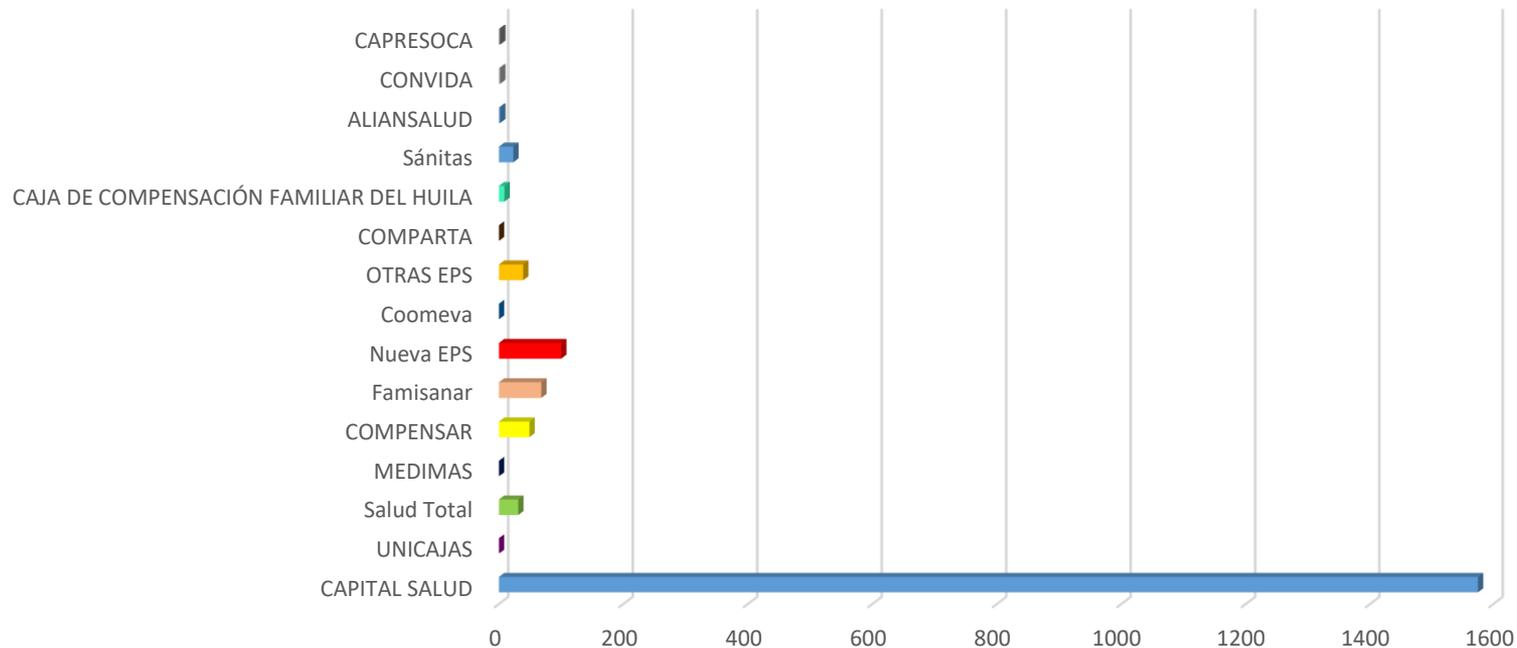
EAPB - CONTRIBUTIVAS
EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EAPB-C	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSA SALUD	8	13			16	37	1,7
CAPITAL SALUD	5	17			11	33	1,5
COMPARTA					3	3	0,1
COMPENSAR	89	244			134	467	21,4
CONVIDA					1	1	0,0
COOSALUD	3	1			1	5	0,2
EPS SURA	37	54			38	129	5,9
ECOOPSOS					2	2	0,1
FAMISANAR	74	209			148	431	19,7
MALLAMAS					1	1	0,0
MEDIMAS					1	1	0,0
MULTIMEDICOS						0	0,0
MUTUAL SER	2				10	12	0,5
NUEVA EPS	63	108		1	296	468	21,4
OTRO	5				8	13	0,6
SALUD TOTAL	56	103			60	219	10,0
SANITAS	82	152			128	362	16,6
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	1					1	0,0
Total general	425	901	0	1	858	2185	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. 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 IV TRIM. 2022.



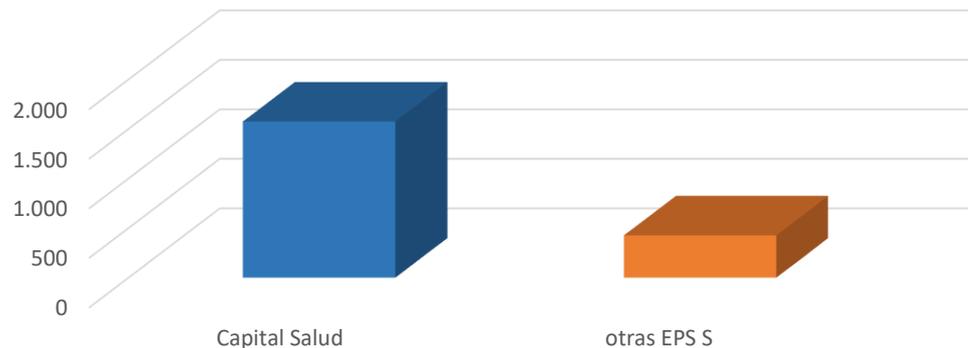
EPS - SUBSIDIADAS,
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EPS-S	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSALUD	1				1	2	0,10
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	2					2	0,10
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	1					1	0,05
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	5					5	0,25
CAFAM	1					1	0,05
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA					9	9	0,45
CALISALUD	3					3	0,15
CAPITAL SALUD	541	705			329	1575	78,71
CAPRECOM	1					1	0,05
CAPRESOCA	1				1	2	0,10
COMPENSAR	25	15		1	8	49	2,45
CONVIDA	1				1	2	0,10
COOSALUD	23	9			8	40	2,00
ECOOPSOS	8				9	17	0,85
EMSSANAR	2				1	3	0,15
EPS SURA	5	8			4	17	0,85
Famisanar	18	31		2	17	68	3,40
MUTUAL SER	9				2	11	0,55
Nueva EPS	39	14			47	100	5,00
OTRAS EPS	26				13	39	1,95
Salud Total	10	15		1	5	31	1,55
Sánitas	6	11			6	23	1,15
Total general	728	808	0	4	461	2001	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. 2022.



EPS-S



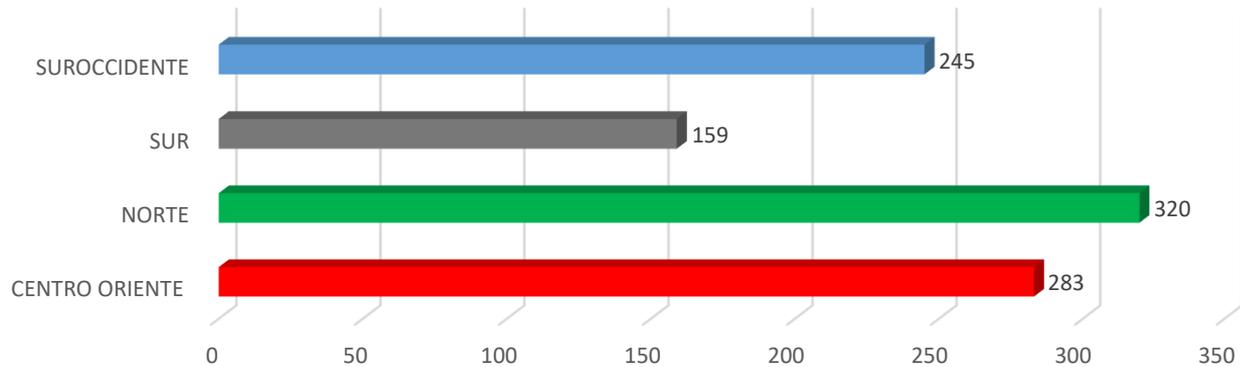
TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS			
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SI-CUÉNTANOS-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	887.161	1.575	178
otras EPS S	789.312	426	54
Tasa Reg. Subs.	1.676.473	2.001	119

*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 Diciembre 2022 (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 IV TRIM. 2022.

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

SUBREDES	TOTAL SI-CUÉNTANOS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV IV TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS IV TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL IV TRIMESTRE 2022	% PART.
CENTRO ORIENTE	56	217		1	9	283	28,1%
NORTE	72	222			26	320	31,8%
SUR	24	116		6	13	159	15,8%
SUROCCIDENTE	28	197		5	15	245	24,3%
Total	180	752	0	12	63	1007	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. 2022.

Gracias



SECRETARÍA DE
SALUD

