



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SALUD

BOGOTÁ

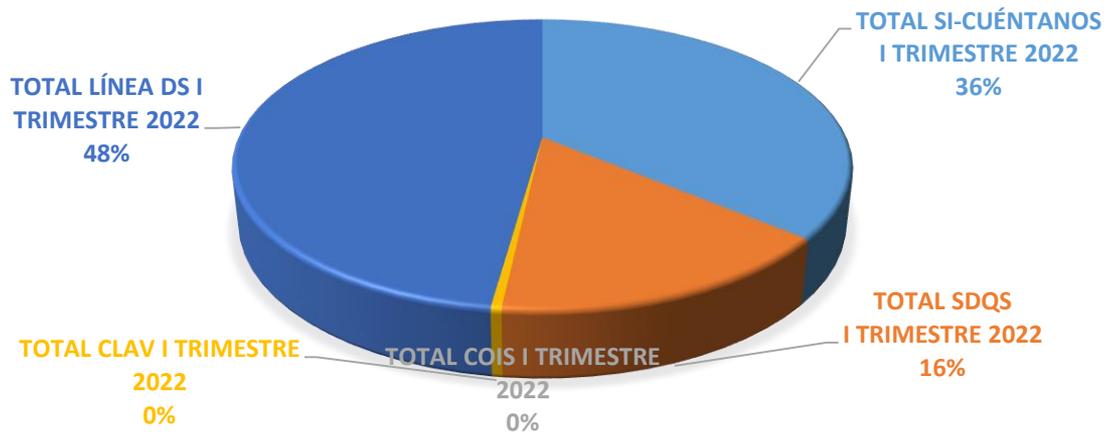
**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO  
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

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

**INFORME I 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 PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A TRAVÉS 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 I 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 I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTRE 2022	% PART.
ACCESIBILIDAD	542	190	0	7	233	972	14%
OPORTUNIDAD	1.855	802	0	24	2.635	5.316	76%
CONTINUIDAD	33	49	0	2	75	159	2%
HUMANIZACIÓN	66	53	0	0	29	148	2%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	18	0	0	0	8	26	0%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	0	0	0	0	351	351	5%
TOTAL	2.514	1.094	0	33	3.331	6.972	100%

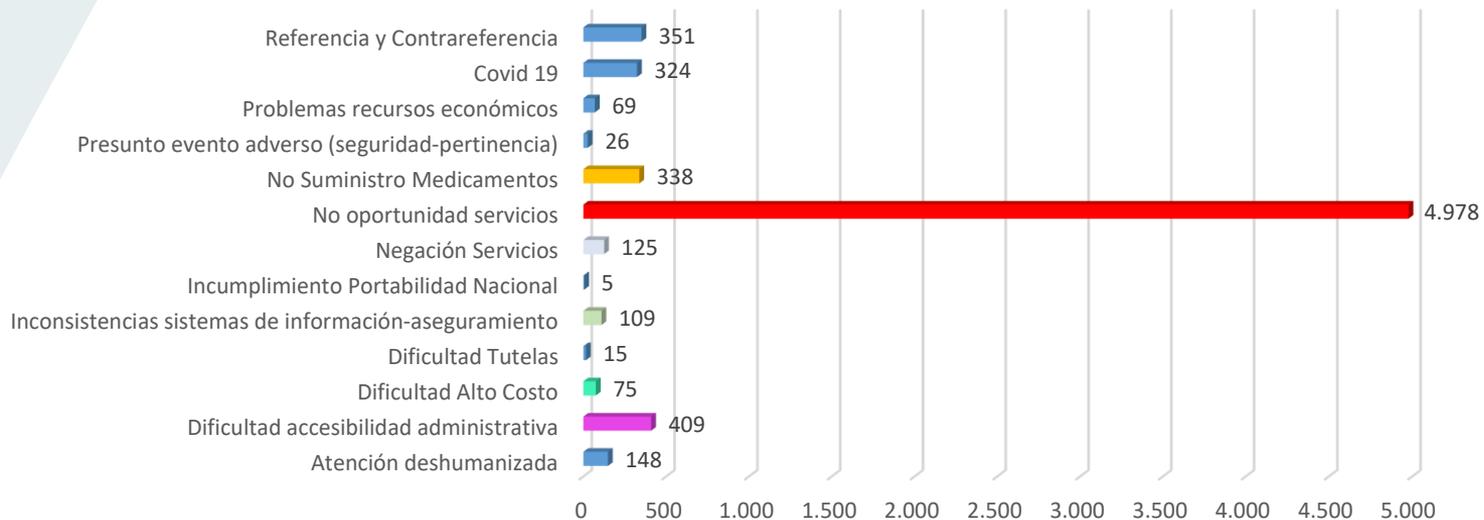
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

## TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO

TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTRE 2022	% PART.
ADMINISTRATIVA	2.164	925	0	28	3.088	6.205	89%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	258	82	0	3	207	550	8%
ECONÓMICA	26	34	0	2	7	69	1%
CULTURAL	66	53	0	0	29	148	2%
TOTAL	2.514	1.094	0	33	3.331	6.972	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 I TRIM. 2022.

## MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

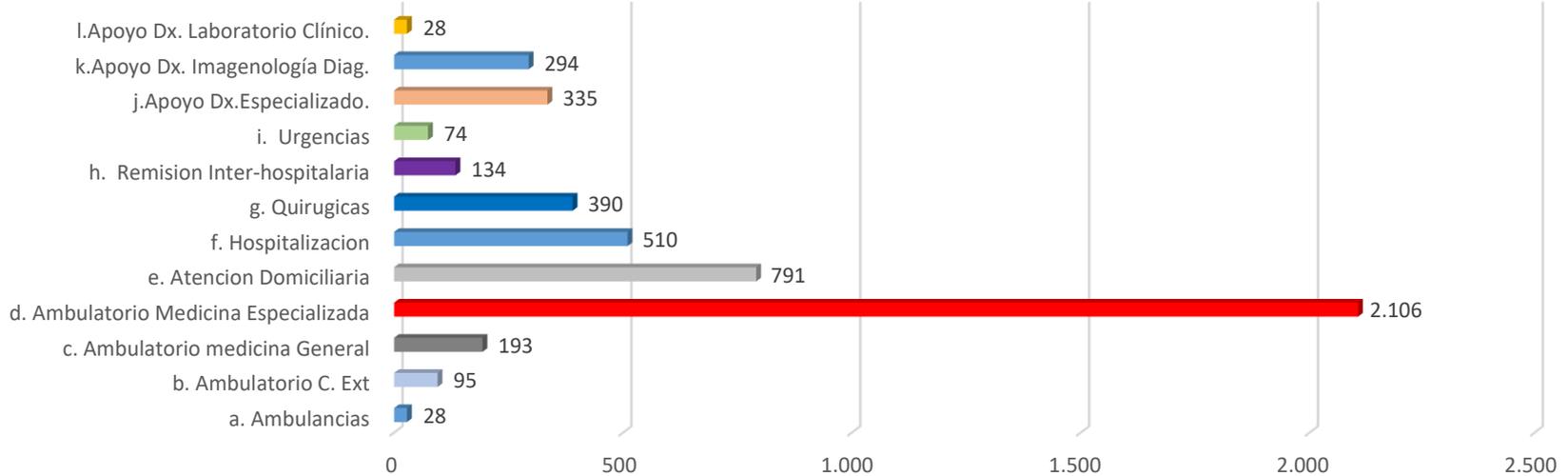


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

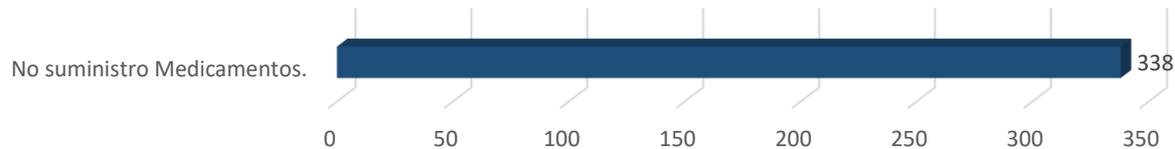
1	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SI-CUÉNTANOS I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTRE 2022	% PART.
1	Atención deshumanizada	66	53			29	148	2%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	257	66		2	84	409	6%
3	Dificultad Alto Costo	2	5			68	75	1%
4	Dificultad Tutelas	5	10				15	0%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	44	45		2	18	109	2%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	2				5	0%
7	Negación Servicios	64	34		3	24	125	2%
8	No oportunidad servicios	1713	704		23	2538	4.978	71%
9	No Suministro Medicamentos	142	98		1	97	338	5%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	18				8	26	0%
11	Problemas recursos económicos	26	34		2	7	69	1,0%
12	Covid 19	174	43			107	324	4,6%
13	Referencia y Contrareferencia					351	351	5,0%
	TOTAL	2.514	1.094	0	33	3.331	6.972	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 I TRIM. 2022.

## No oportunidad servicios.

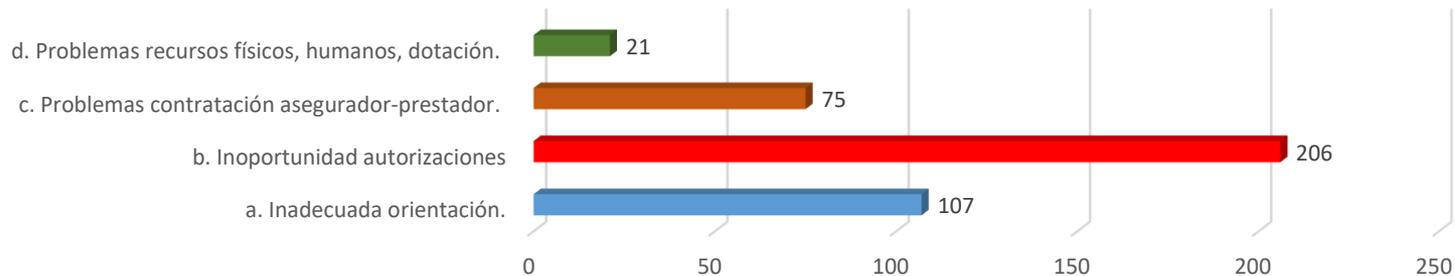


## No suministro Medicamentos.

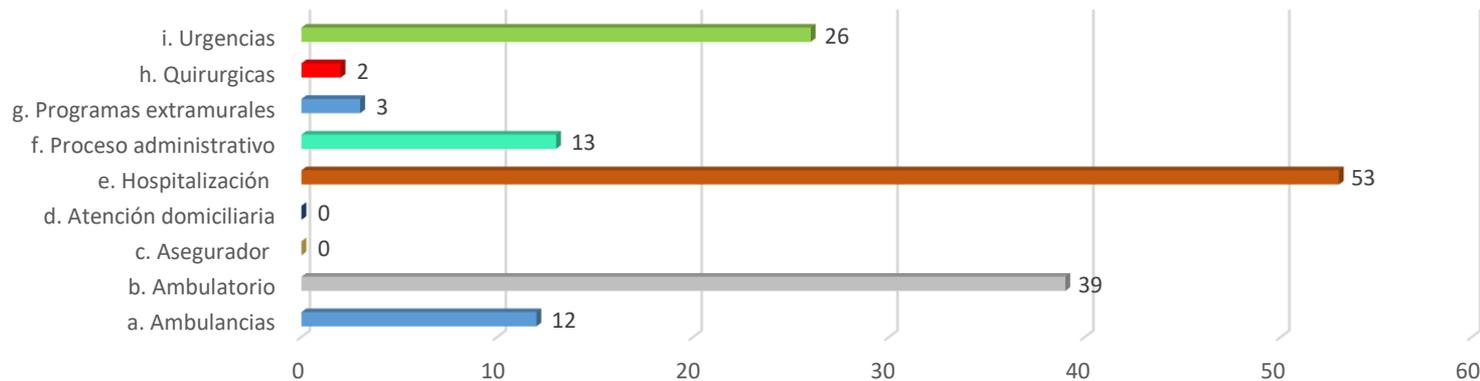


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

## Dificultad accesibilidad administrativa

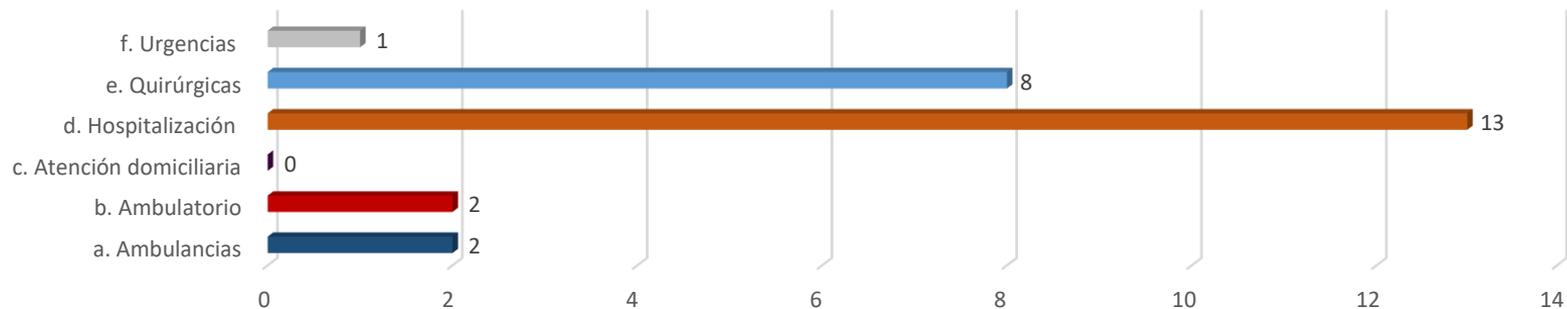


## Atención deshumanizada

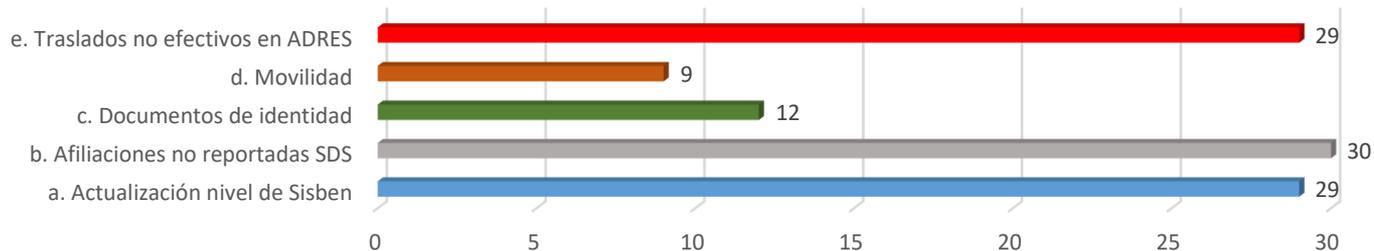


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS | TRIM. 2022.

## Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).

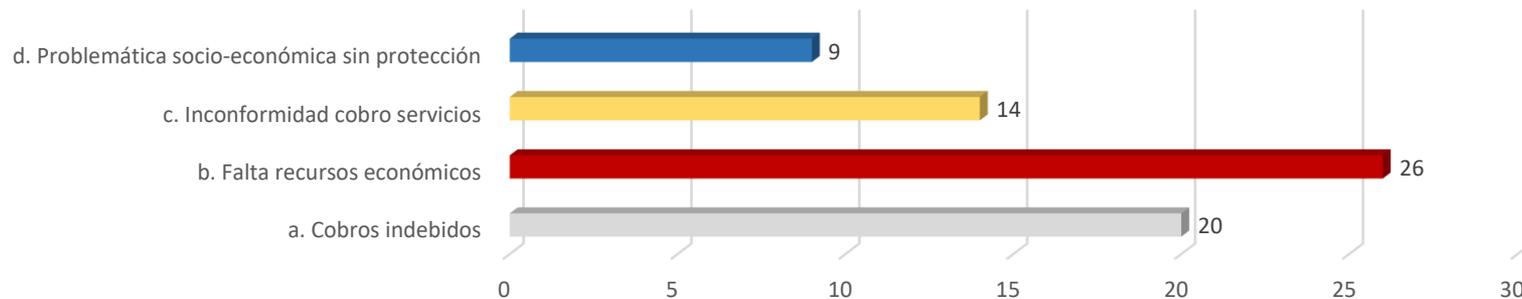


## Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.

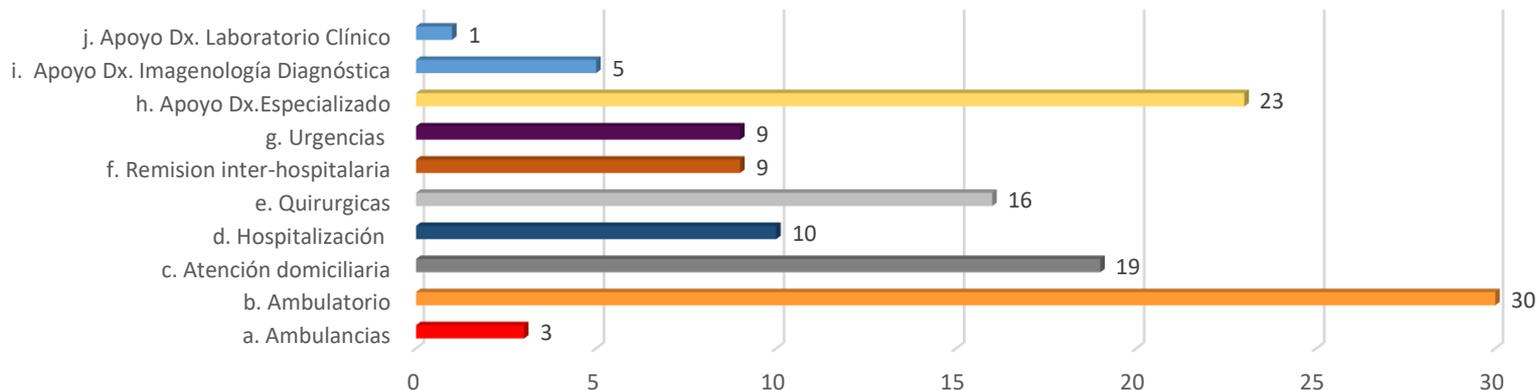


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

## Problemas recursos económicos.

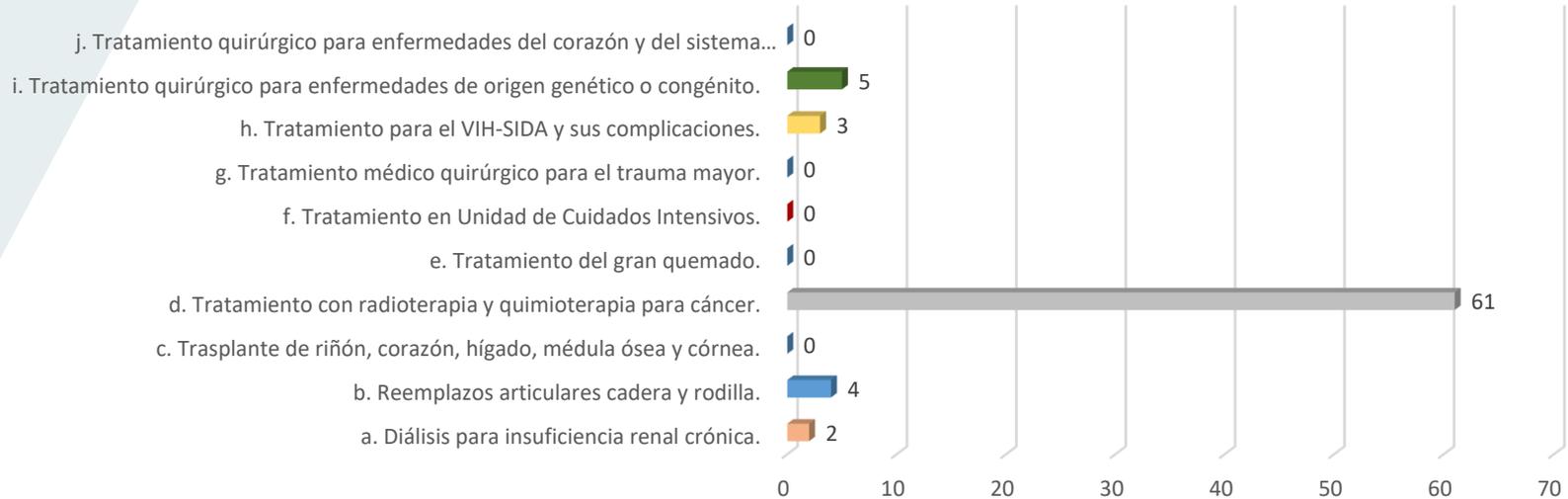


## Negación Servicios.



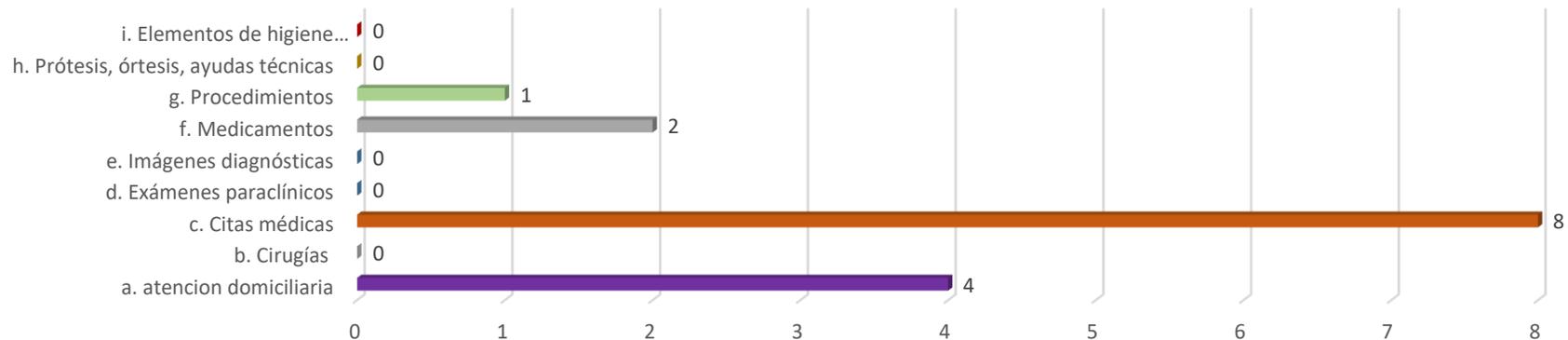
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

## Dificultad Alto Costo

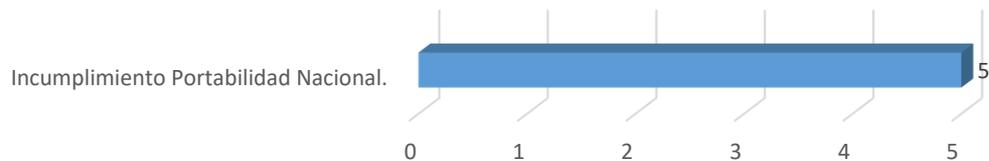


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

## Dificultad Tutelas



## Incumplimiento Portabilidad Nacional.



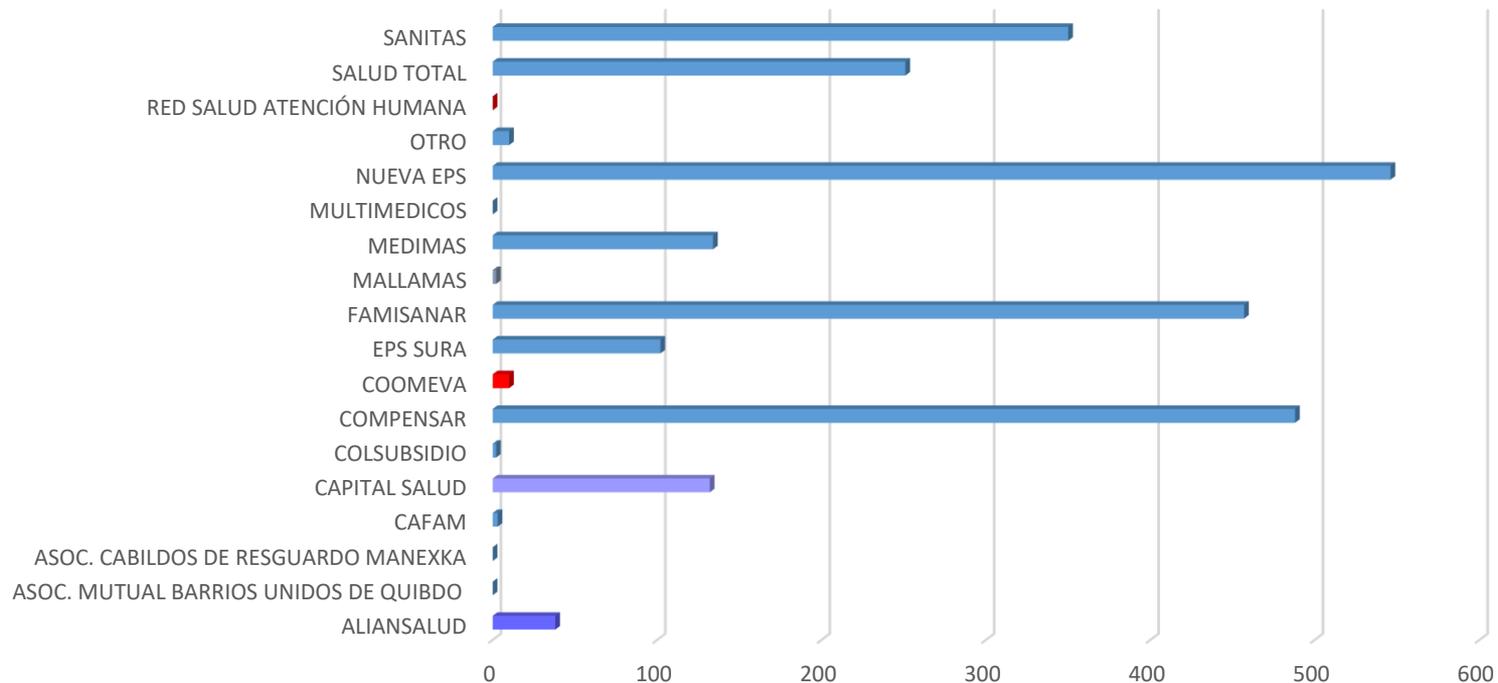
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

ENTIDAD	TOTAL SI-CUÉNTANOS I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTRE 2022	% PART.
EPS-S	1.414	341		22	887	2664	38,21%
EPS-C	761	402		5	1.382	2.550	36,57%
SUBREDES	277	254		4	306	841	12,06%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL		23			13	36	0,52%
Sin especificar Institución				1		1	0,01%
IPS PRIVADAS		60				60	0,86%
PARTICULAR	46				57	103	1,48%
Otra entidades		1			598	599	8,59%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación				1	1	2	0,03%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	16	10			58	84	1,20%
Otro ente territorial					4	4	0,06%
otras eps-s otro ente territorial		3				3	0,04%
Secretaria de Integracion Social						0	0,00%
Secretarias de Salud Otro Territorio					1	1	0,01%
Defensoria del Pueblo						0	0,00%
Ministerio de Salud						0	0,00%
call center Distrital						0	0,00%
alcaldia						0	0,00%
supersalud					1	1	0,01%
personeria						0	0,00%
SOAT					23	23	0,33%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas						0	0,00%
TOTAL	2.514	1.094	0	33	3.331	6.972	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 I TRIM. 2022.

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



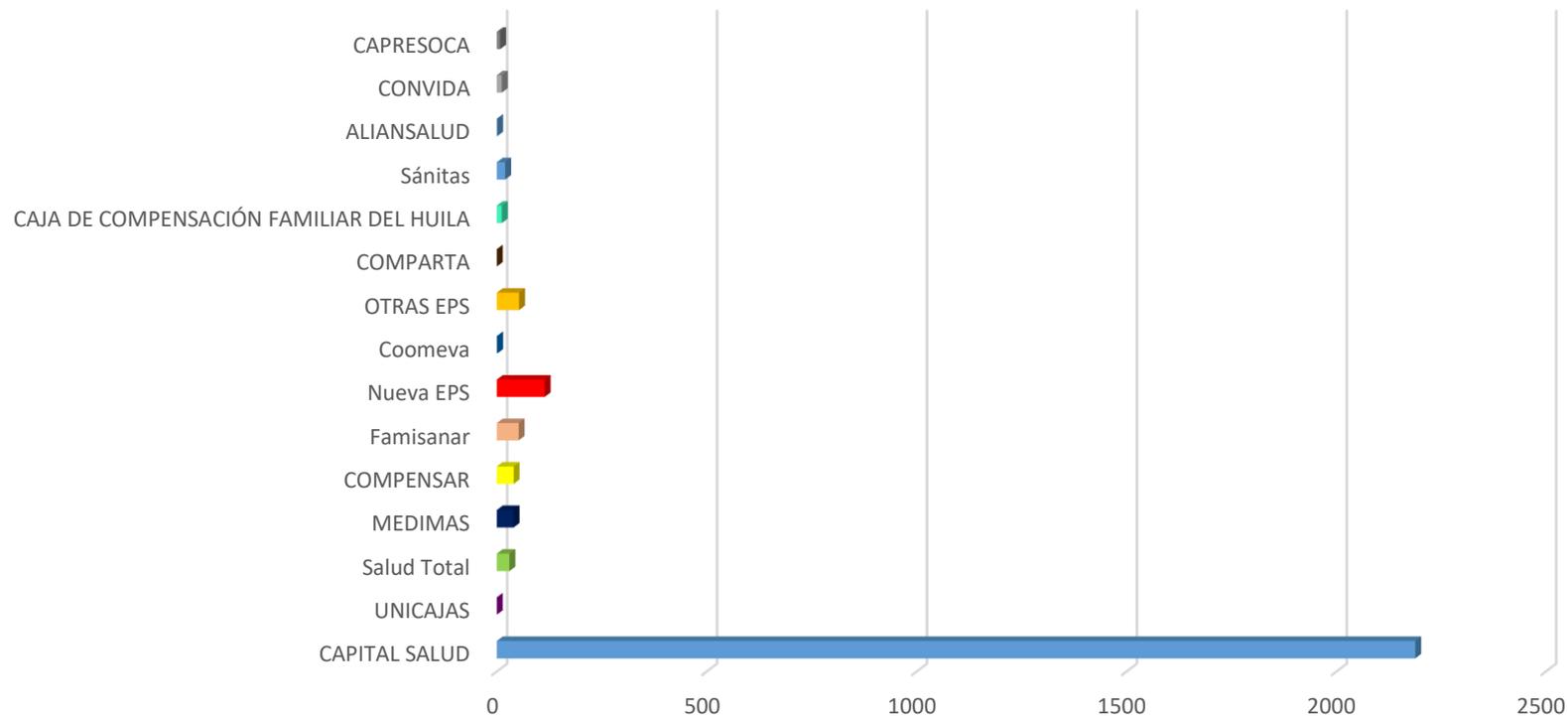
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

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

EAPB-C	TOTAL SI-CUÉNTANOS I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSALUD	7	13			18	38	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	1				2	3	0,1
CAFESALUD						0	0,0
CALISALUD						0	0,0
CAPITAL SALUD	82	7			43	132	5,2
CAPRESOCA						0	0,0
CAPRECOM						0	0,0
COLSUBSIDIO					2	2	0,1
COMFAMA						0	0,0
COMPENALCO VALLE						0	0,0
COMPARTA	1					1	0,0
COMPENSAR	122	115			251	488	19,1
COOMEVA	2	1			7	10	0,4
CONVIDA	2				1	3	0,1
COOSALUD	2				3	5	0,2
CRUZ BLANCA						0	0,0
EPS SURJA	28	20			54	102	4,0
ECOOPSOS						0	0,0
FAMISANAR	143	72		1	241	457	17,9
HUMANA VIVIR						0	0,0
MALLAMAS					2	2	0,1
MEDIMAS	58	17			59	134	5,3
MULTIMEDICOS						0	0,0
MUTUAL SER	1				5	6	0,2
NUEVA EPS	121	46		3	376	546	21,4
OTRO					10	10	0,4
PIJAOS SALUD						0	0,0
RED SALUD ATENCIÓN HUMANA						0	0,0
SALUD TOTAL	87	50			114	251	9,8
SALUD SARARE	1					1	0,0
SALUDVIDA						0	0,0
SANITAS	97	61		1	191	350	13,7
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	6				3	9	0,4
Total general	761	402	0	5	1382	2550	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 I TRIM. 2022.

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



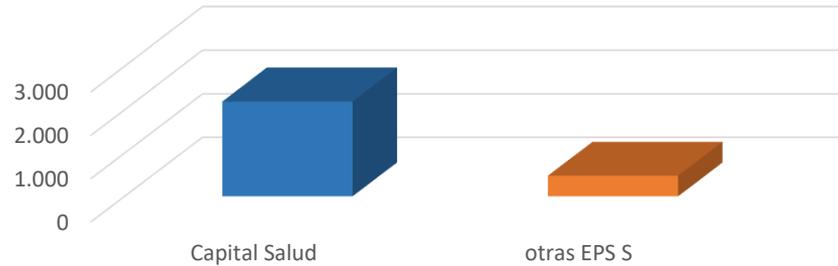
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SI-CUÉNTANOS-SDQS-TRANSICIÓN COIS-CENTRO DE ENCUENTRO -LINEA DS I TRIM. 2022.

EPS - SUBSIDIADAS,  
TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO

EPS-S	TOTAL SI-CUÉNTANOS I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTRE 2022	% PART.
ALIANSAUD		1				1	0,04
ANAS WAYUU						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	2					2	0,08
ASOC. CABILDO INDIGENA DUSAKAWI	1					1	0,04
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC						0	0,00
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO						0	0,00
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET					2	2	0,08
CAFAM						0	0,00
CAFESALUD						0	0,00
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	3				9	12	0,45
CAJANAL						0	0,00
CALISALUD						0	0,00
CAPITAL SALUD	1221	285		11	671	2188	82,13
CAPRECOM						0	0,00
CAPRESOCA					8	8	0,30
COLSUBSIDIO						0	0,00
COMFAMA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA						0	0,00
COMFENALCO VALLE						0	0,00
COMPARTA						0	0,00
COMPENSAR	14	10		1	15	40	1,50
CONVIDA	7				5	12	0,45
Coomeva	1					1	0,04
COOSALUD	18	6			9	33	1,24
Cruz Blanca						0	0,00
ECOOPSOS	13				8	21	0,79
EMP. MUTUAL DE LA SALUD DE ARBOLETES						0	0,00
EMSSANAR	3				1	4	0,15
EPS SURA	7	2			3	12	0,45
Famisanar	20	11		1	20	52	1,95
GUAITARA						0	0,00
MALLAMAS						0	0,00
MEDIMAS	19	6		1	14	40	1,50
MUTUAL SER	5				3	8	0,30
Nueva EPS	27	7		4	76	114	4,28
OTRAS EPS	31			3	19	53	1,99
PIJAOS SALUD					9	9	0,34
Salud Total	12	7		1	10	30	1,13
Salud Vida						0	0,00
Sánitas	9	6			5	20	0,75
selvasalud						0	0,00
SERVICIO OCCIDENTALDE SALUD S.O.S	1					1	0,04
SOLSALUD						0	0,00
TAIRONA						0	0,00
UNICAJAS						0	0,00
Total general	1414	341	0	22	887	2664	100



## EPS-S



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

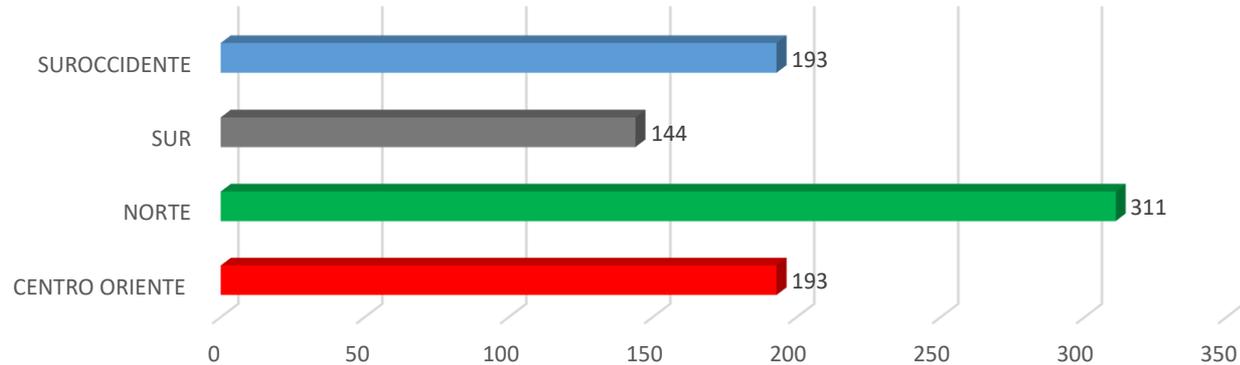
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACCESO SI-CUÉNTANOS-COIS-LÍNEA DS **	TASA P. ACCESO ***(x100.000)
Capital Salud	893.890	2.188	245
otras EPS S	543.298	476	88
<b>Tasa Reg. Subs.</b>	<b>1.437.188</b>	<b>2.664</b>	<b>185</b>

\*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), 1.437.188 beneficiarios corte a febrero 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 I TRIM. 2022.

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

SUBREDES	TOTAL SI-CUÉNTANOS I TRIMESTRE 2022	TOTAL SDQS I TRIMESTRE 2022	TOTAL COIS I TRIMESTRE 2022	TOTAL CLAV I TRIMESTRE 2022	TOTAL LÍNEA DS I TRIMESTRE 2022	TOTAL GENERAL I TRIMESTR E 2022	% PART.
CENTRO ORIENTE	52	68		1	72	193	22,9%
NORTE	133	39		1	138	311	37,0%
SUR	52	58			34	144	17,1%
SUROCCIDENTE	40	89		2	62	193	22,9%
Total	277	254	0	4	306	841	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 I TRIM. 2022.

# Gracias



SECRETARÍA DE  
SALUD

