

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

**INFORME II TRIM-2016**

**SIDMA: Sistema de Información Distrital y de  
Monitoreo del Acceso**

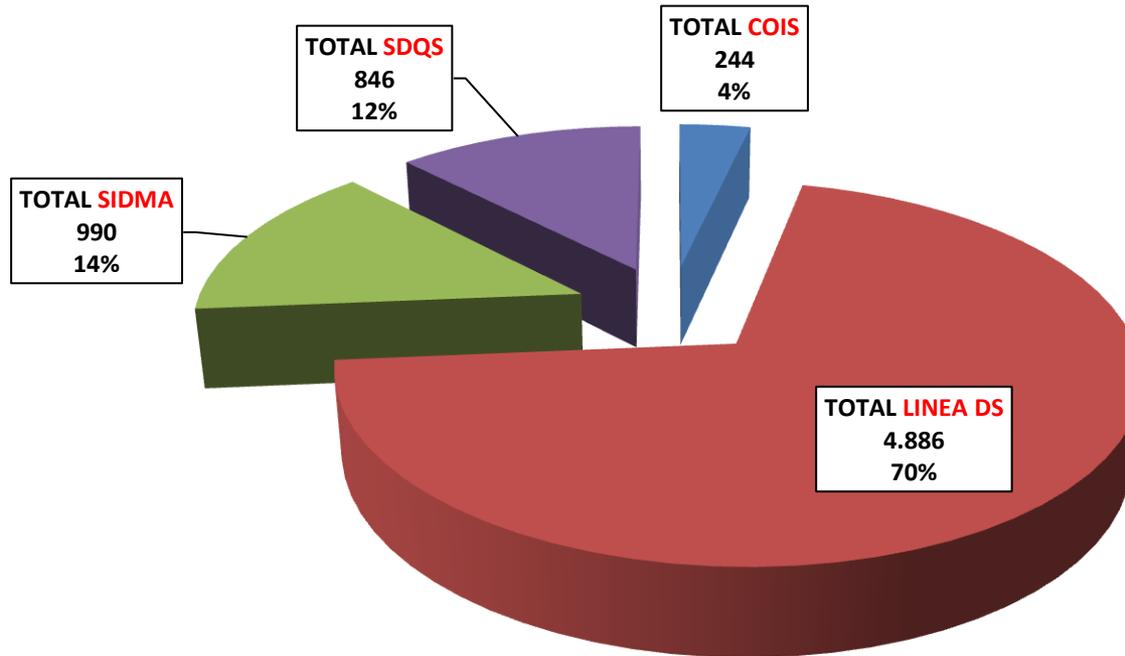
**SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.**

**COIS: Centros de Orientación e Información en Salud.**

**LÍNEA DS: Línea del Derecho a la Salud.**

**TOTAL CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDAANA  
SIDMA - SDQS - COIS - LÍNEA DS**

**II TRIM-2016**



**TOTAL GENERAL CASOS BARRERAS II TRIM-2016: 6.966**

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016

**ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS CON PROBLEM. ACCESO  
II TRIM-2016**

<b>ATRIBUTO DE CALIDAD</b>	<b>TOTAL SIDMA II TRIM- 2016</b>	<b>TOTAL SDQS II TRIM- 2016</b>	<b>TOTAL COIS II TRIM- 2016</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS II TRIM- 2016</b>	<b>TOTAL GENERAL II TRIM-2016</b>	<b>% PART.</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>223</b>	<b>461</b>	<b>64</b>	<b>2.673</b>	<b>3.421</b>	<b>49%</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>692</b>	<b>268</b>	<b>141</b>	<b>2.074</b>	<b>3.175</b>	<b>46%</b>
<b>CONTINUIDAD</b>	<b>63</b>	<b>64</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>217</b>	<b>3%</b>
<b>HUMANIZACIÓN</b>	<b>7</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>126</b>	<b>2%</b>
<b>SEGURIDAD - PERTINENCIA</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>990</b>	<b>846</b>	<b>244</b>	<b>4.886</b>	<b>6.966</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016



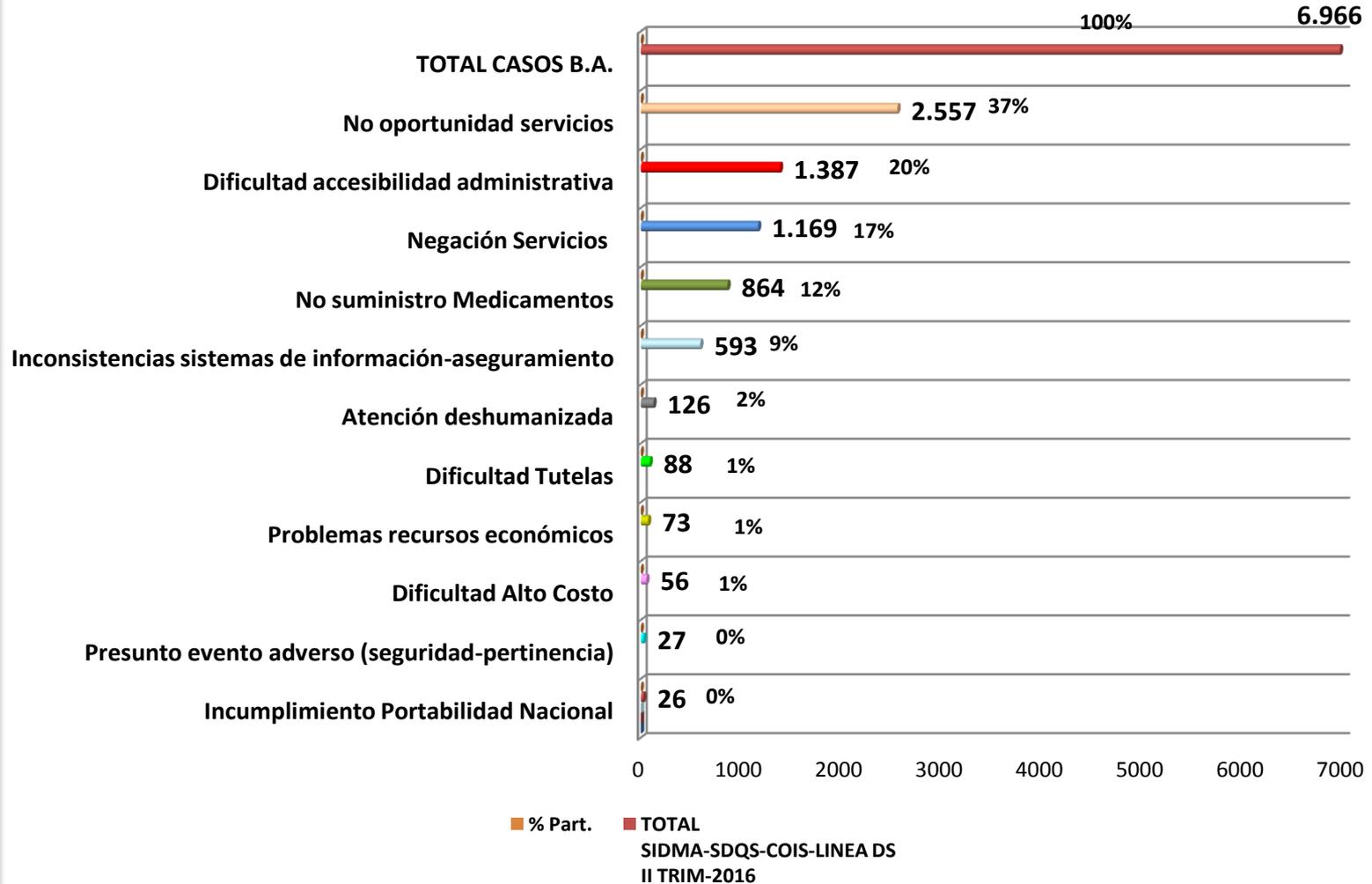
**TIPO DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO  
II TRIM-2016**

<b>TIPO DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO</b>	<b>TOTAL SIDMA II TRIM-2016</b>	<b>TOTAL SDQS II TRIM-2016</b>	<b>TOTAL COIS II TRIM-2016</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2016</b>	<b>TOTAL GENERAL II TRIM-2016</b>	<b>% PART.</b>
<b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>878</b>	<b>708</b>	<b>216</b>	<b>3.713</b>	<b>5.515</b>	<b>79%</b>
<b>TÉCNICA (Prest. Serv.)</b>	<b>76</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>1.083</b>	<b>1.252</b>	<b>18%</b>
<b>CULTURAL</b>	<b>7</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>126</b>	<b>2%</b>
<b>ECONÓMICA</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>73</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>990</b>	<b>846</b>	<b>244</b>	<b>4.886</b>	<b>6.966</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016



### MOTIVOS DE LAS BARRERAS DE ACCESO II TRIM-2016



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016

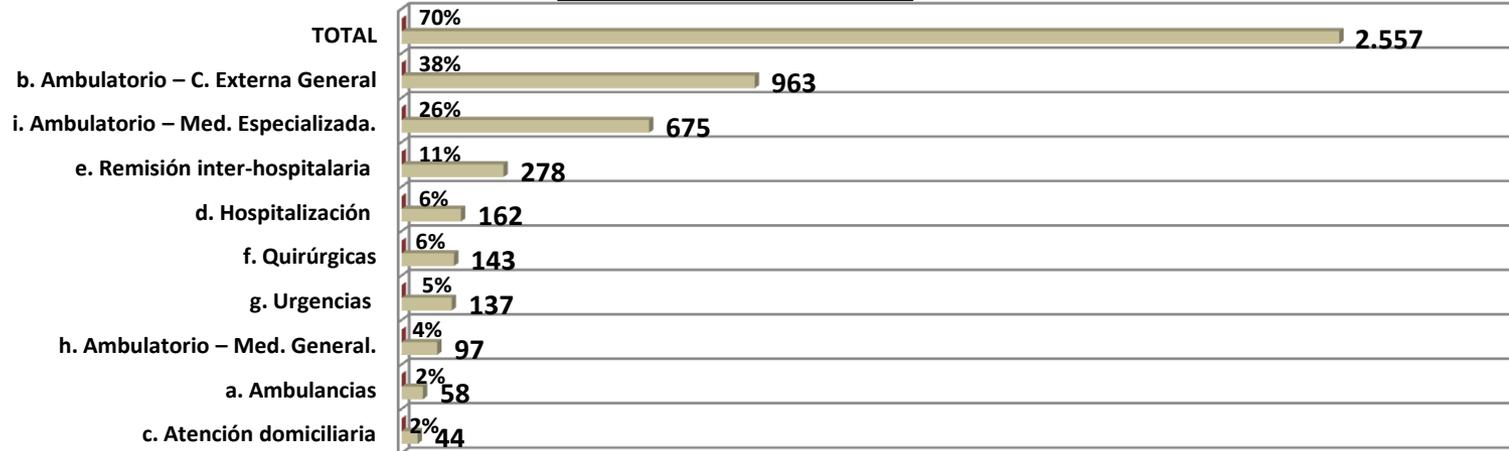
No. Id. Barrera	MOTIVOS DE PROBLEM. ACCESO DE ACCESO	TOTAL SIDMA II TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL COIS II TRIM-2016	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL II TRIM-2016	% PART.
8	No oportunidad servicios	144	303	45	2.065	2.557	37%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	227	173	72	915	1.387	20%
7	Negación Servicios	49	64	9	1.047	1.169	17%
9	No suministro Medicamentos	79	158	19	608	864	12%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	396	27	59	111	593	9%
1	Atención deshumanizada	7	44	3	72	126	2%
4	Dificultad Tutelas	12	43	20	13	88	1%
11	Problemas recursos económicos	29	11	15	18	73	1%
3	Dificultad Alto Costo	22	10	1	23	56	1%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	5	9	0	13	27	0%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	20	4	1	1	26	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>990</b>	<b>846</b>	<b>244</b>	<b>4.886</b>	<b>6.966</b>	<b>100%</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016

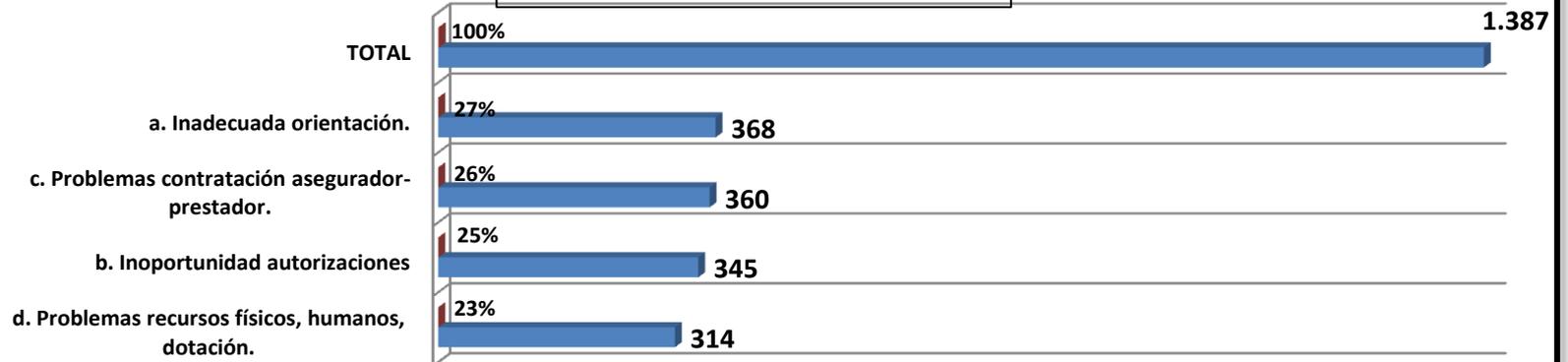


**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

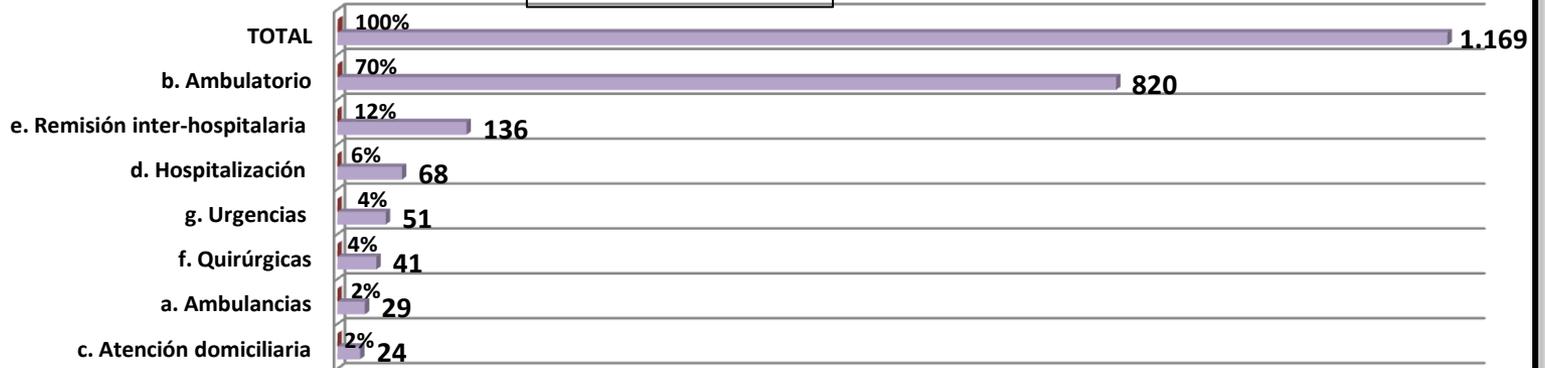
### No oportunidad Servicios II Trim -2016



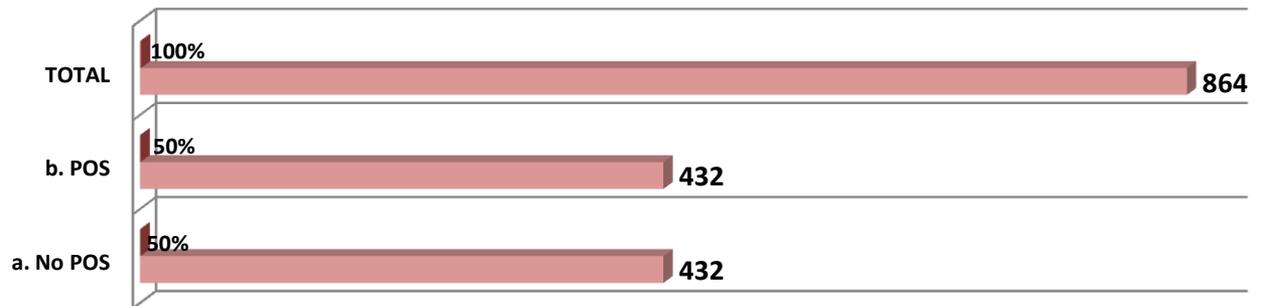
### Dificultad accesibilidad administrativa II Trim -2016



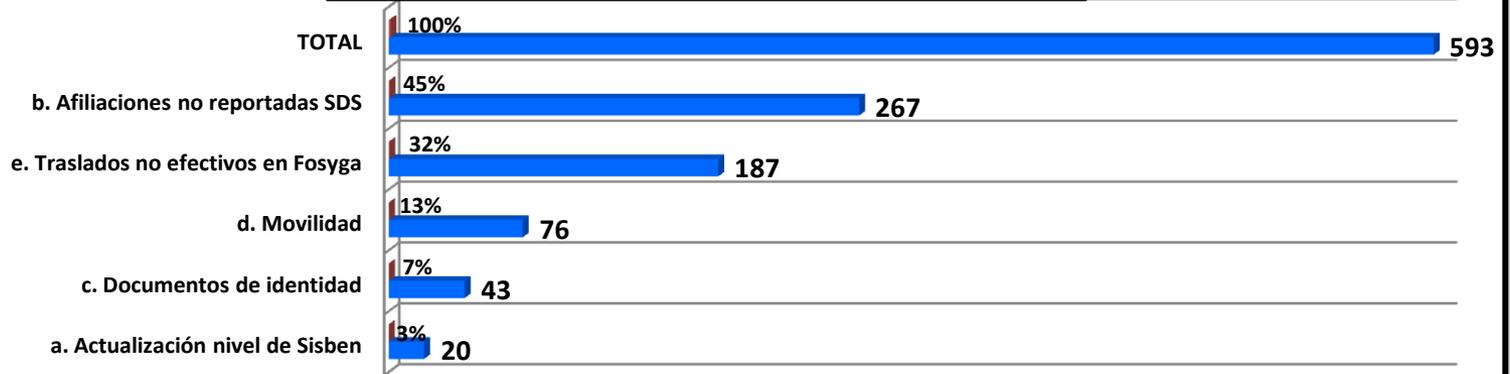
**Negación de Servicios  
II Trim -2016**



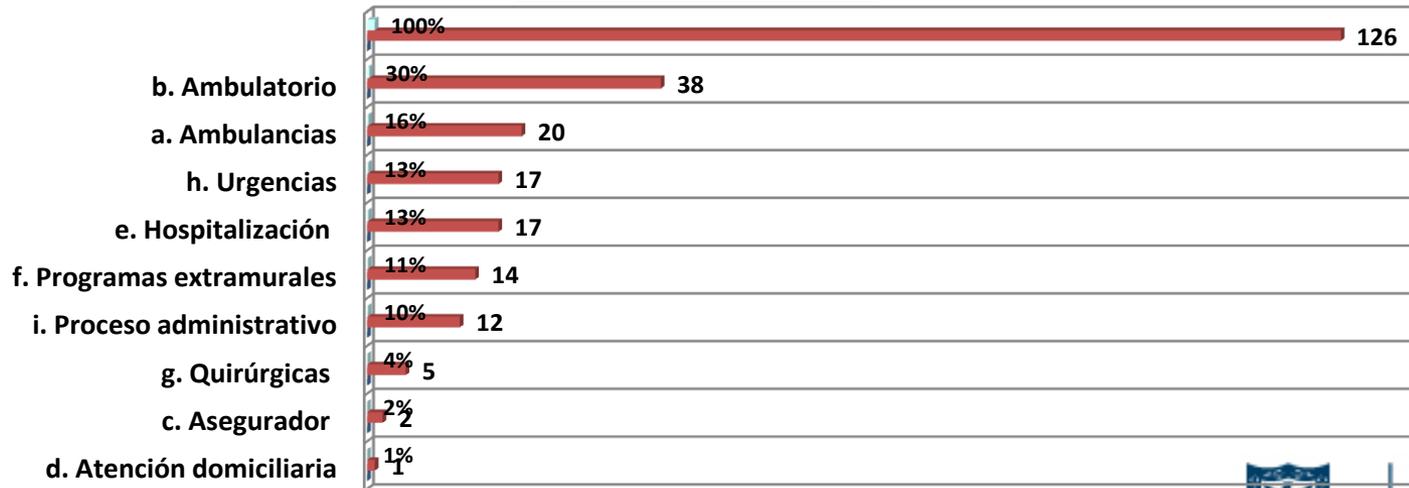
**No suministro Medicamentos  
II Trim -2016**



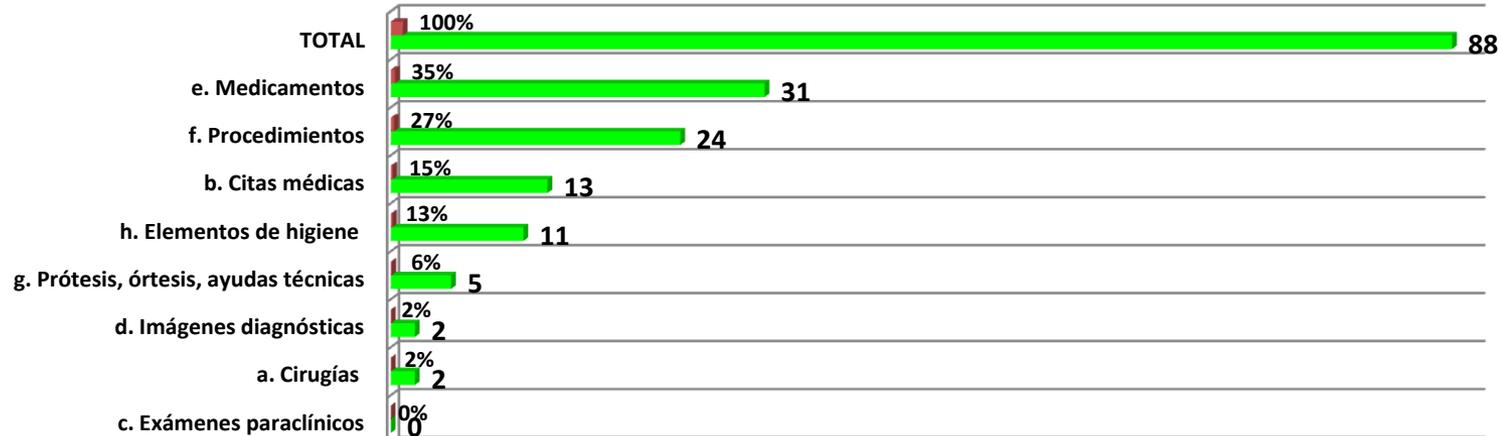
### Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento II Trim -2016



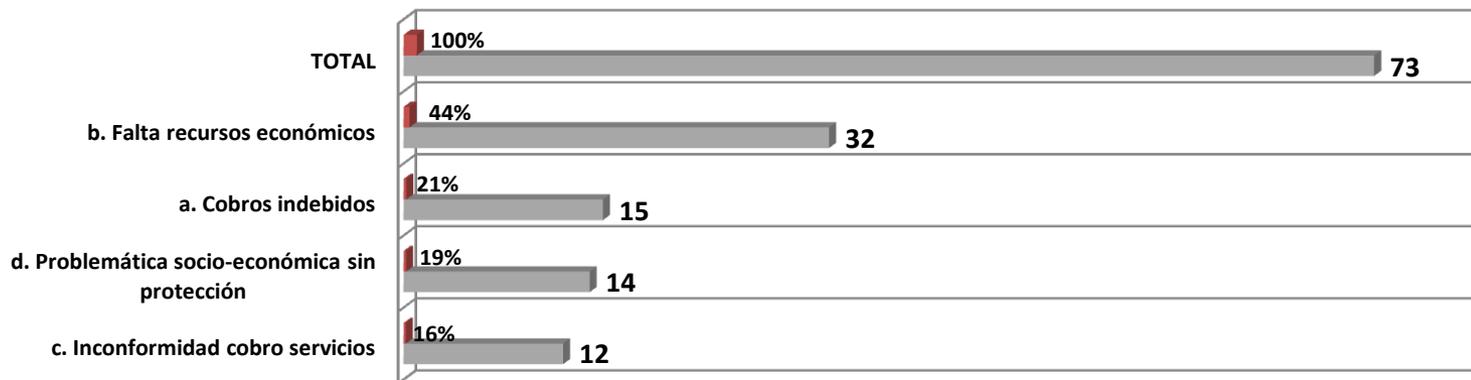
### Atención Deshumanizada II Trim -2016



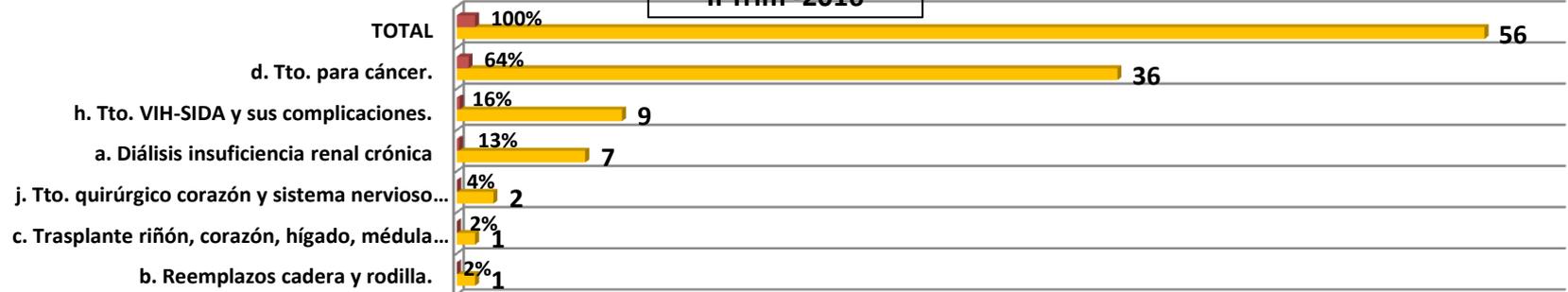
### Dificultad tutelas II Trim -2016



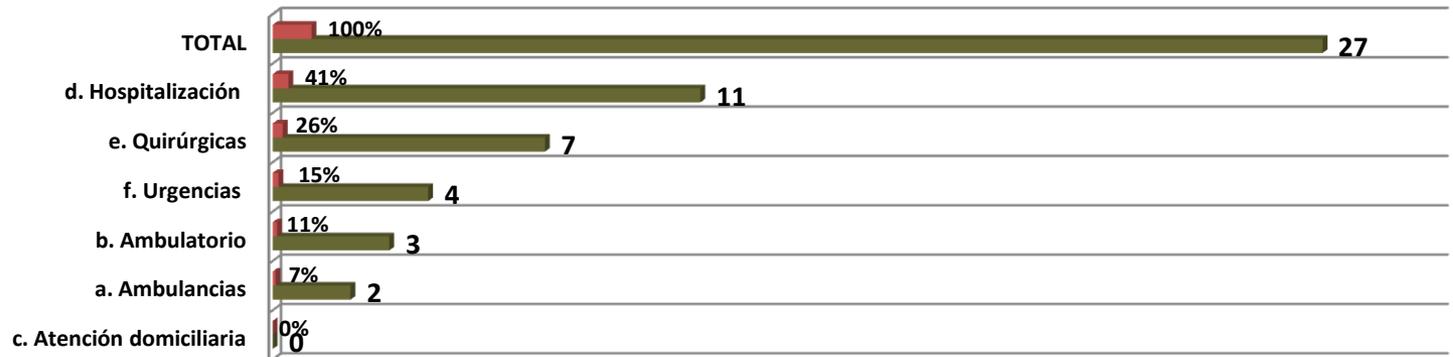
### Problemas recursos económicos II Trim -2016



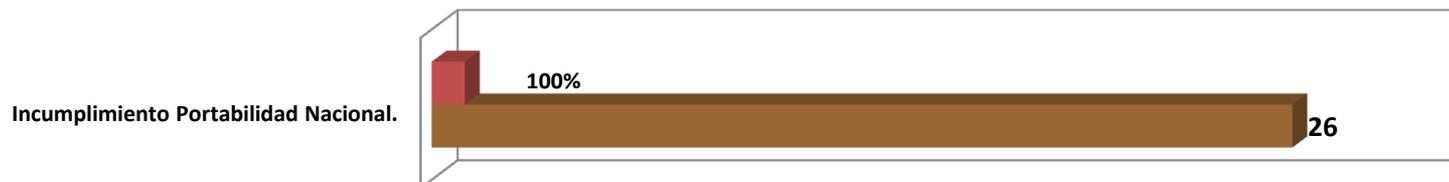
### Dificultad Alto Costo II Trim -2016



### Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia) II Trim -2016



### Incumplimiento Portabilidad Nacional II Trim -2016



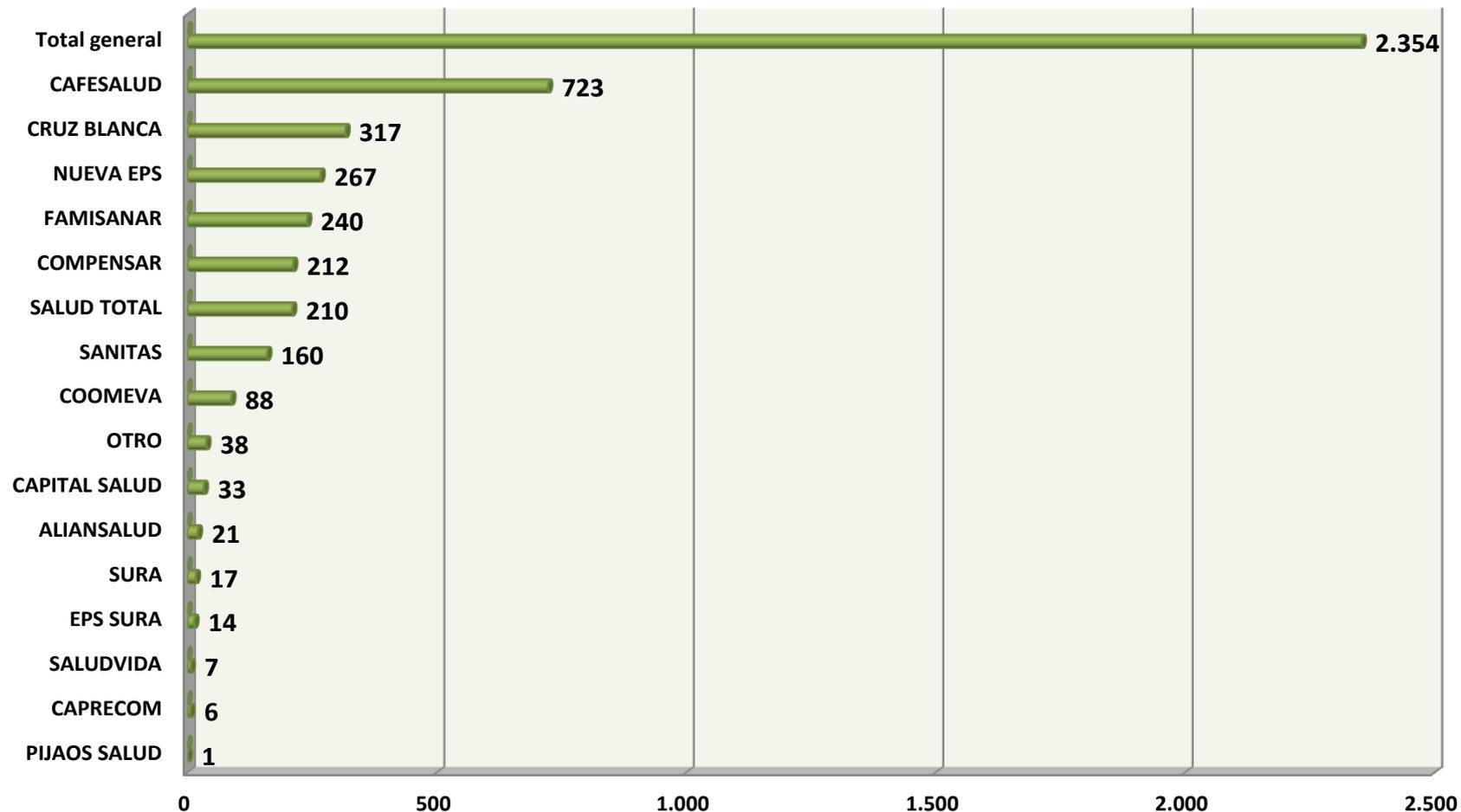
**ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO  
II TRIM-2016**

ENTIDAD	TOTAL SIDMA II TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL COIS II TRIM-2016	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL II TRIM-2016	% PART.
EPS-S	556	409	133	2.731	3.829	55
EPS-C	258	200	75	1.821	2.354	34
USS	56	116	13	166	351	5
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	27	31	20	88	166	2
IPS PRIVADAS	16	84	8	19	127	2
Sin especificar Institución	47	0	0	0	47	1
ENTIDAD R. Exepción y Especial	2	0	2	52	56	1
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	22	1	0	0	23	0
Otra entidades	3	5	1	0	9	0
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	1	0	0	0	1	0
Secretarías de Salud Otro Territorio	1	0	0	9	10	0
<b>TOTAL</b>	<b>989</b>	<b>846</b>	<b>252</b>	<b>4.886</b>	<b>6.973</b>	<b>100</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016



## Total casos intervenidos con problemáticas en el acceso, de EPS-C II Trim-2016



Fuente: Secretaría Distrital de Salud (SDS). Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Serie estadística de población afiliada al régimen contributivo de salud de 6.120.405 afiliados a 31 de julio de 2016 según Entidad Promotora de Salud. Consolidado Estadística 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 Barreras de Acceso SIDMA-SDQS-COIS-LÍNEA DS, II Trim. 2016 para Rég. Contributivo.

**EAPB - CONTRIBUTIVAS**  
**EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO**  
**II TRIM-2016**

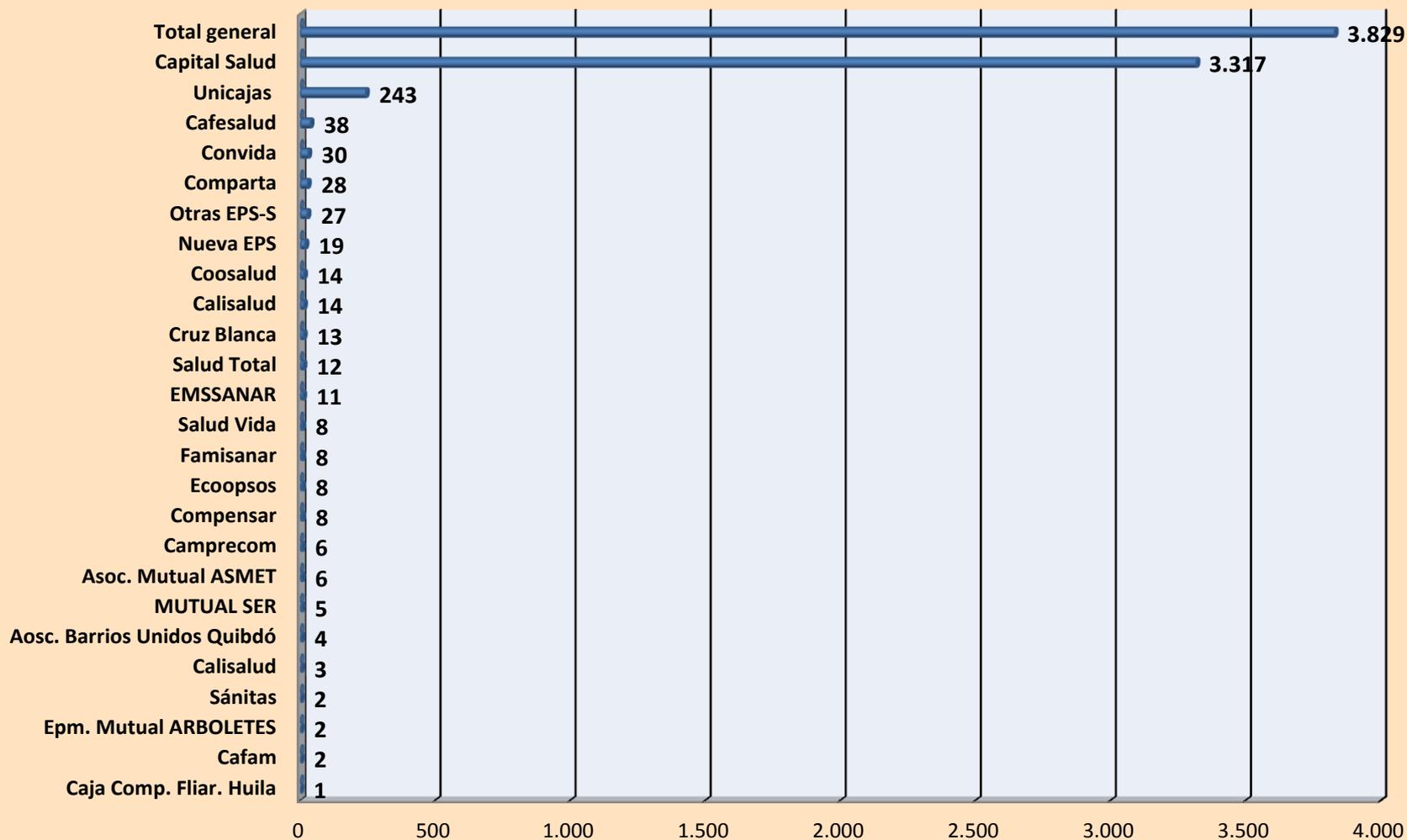
<b>EAPB-C</b>	<b>TOTAL SIDMA II TRIM-2016</b>	<b>TOTAL SDQS II TRIM- 2016</b>	<b>TOTAL COIS II TRIM- 2016</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2016</b>	<b>TOTAL GENERAL II TRIM-2016</b>	<b>% PART.</b>
<b>CAFESALUD</b>	<b>74</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>594</b>	<b>723</b>	<b>30,7</b>
<b>CRUZ BLANCA</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>253</b>	<b>317</b>	<b>13,5</b>
<b>NUEVA EPS</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>209</b>	<b>267</b>	<b>11,3</b>
<b>FAMISANAR</b>	<b>32</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>177</b>	<b>240</b>	<b>10,2</b>
<b>COMPENSAR</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>167</b>	<b>212</b>	<b>9,0</b>
<b>SALUD TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>146</b>	<b>210</b>	<b>8,9</b>
<b>SANITAS</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>127</b>	<b>160</b>	<b>6,8</b>
<b>COOMEVA</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>88</b>	<b>3,7</b>
<b>OTRO</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>1,6</b>
<b>CAPITAL SALUD</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>1,4</b>
<b>ALIANSALUD</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>0,9</b>
<b>SURA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>0,7</b>
<b>EPS SURA</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0,6</b>
<b>SALUDVIDA</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0,3</b>
<b>CAPRECOM</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0,3</b>
<b>PIJAOS SALUD</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>
<b>Total general</b>	<b>258</b>	<b>200</b>	<b>75</b>	<b>1821</b>	<b>2354</b>	<b>100,0</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## Total casos intervenidos con problemáticas en el acceso, de EPS-S II Trim-2016

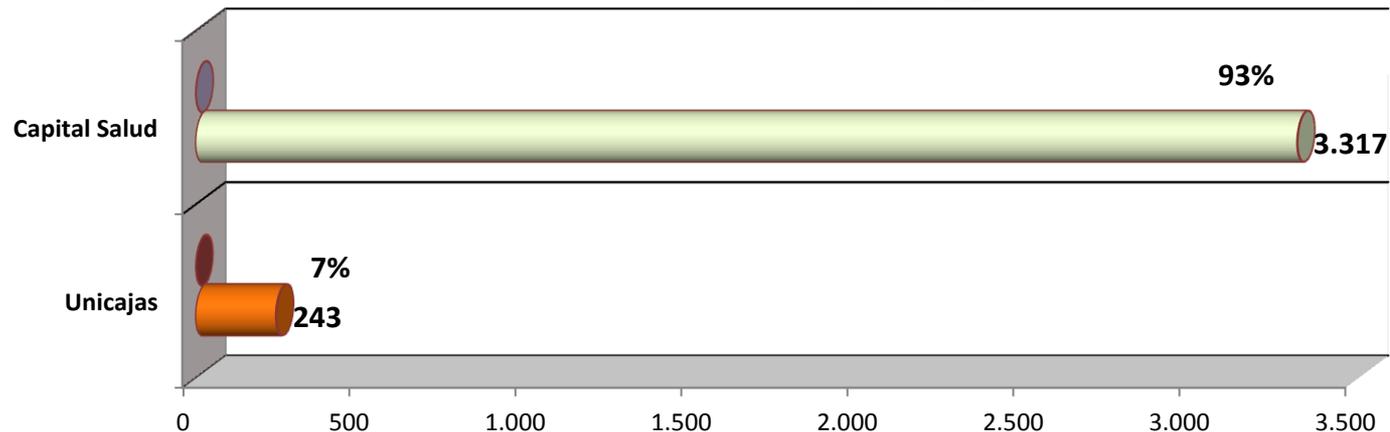


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016

**EPS - SUBSIDIADAS,  
TOTAL CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO  
II TRIM. 2016**

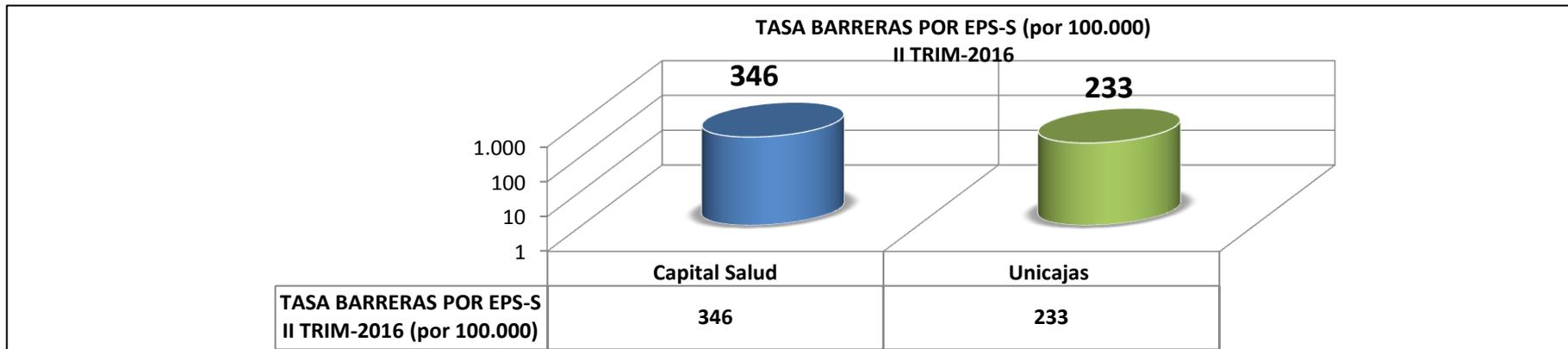
EPS-S	TOTAL SIDMA II TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL COIS II TRIM-2016	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL II TRIM-2016	%
Capital Salud	448	361	86	2422	3317	87%
Unicajas	51	42	11	139	243	6%
Cafesalud	0	2	5	31	38	1%
Convida	10	0	4	16	30	1%
Comparta	16	0	3	9	28	1%
Otras EPS-S	0	3	7	17	27	1%
Nueva EPS	0	0	2	17	19	0%
Calisalud	0	0	0	14	14	0%
Coosalud	7	0	5	2	14	0%
Cruz Blanca	0	1	0	12	13	0%
Salud Total	0	0	0	12	12	0%
EMSSANAR	4	0	1	6	11	0%
Compensar	0	0	0	8	8	0%
Ecoopsos	2	0	2	4	8	0%
Famisanar	0	0	4	4	8	0%
Salud Vida	0	0	2	6	8	0%
Asoc. Mutual ASMET	6	0	0	0	6	0%
Camprecom	0	0	0	6	6	0%
MUTUAL SER	4	0	0	1	5	0%
Aosc. Barrios Unidos Quibdó	4	0	0	0	4	0%
Calisalud	2	0	1	0	3	0%
Cafam	1	0	0	1	2	0%
Epm. Mutual ARBOLETES	0	0	0	2	2	0%
Sánitas	0	0	0	2	2	0%
Caja Comp. Fliar. Huila	1	0	0	0	1	0%
Aliansalud	0	0	0	0	0	0%
Capresoca	0	0	0	0	0	0%
Colsubsidio	0	0	0	0	0	0%
Coomeva	0	0	0	0	0	0%
MALLAMAS	0	0	0	0	0	0%
Red Salud	0	0	0	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>556</b>	<b>409</b>	<b>133</b>	<b>2731</b>	<b>3829</b>	<b>100%</b>

**TOTAL CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
SIDMA-SQS-COIS-LINEA DS  
II TRIM-2016**



EPS-S	TOTAL CASOS BARRERAS SIDMA-SQS-COIS-LINEA DS II TRIM-2016	%
Unicajas	243	7%
Capital Salud	3.317	93%
<b>Total general</b>	<b>3.560</b>	<b>100</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016



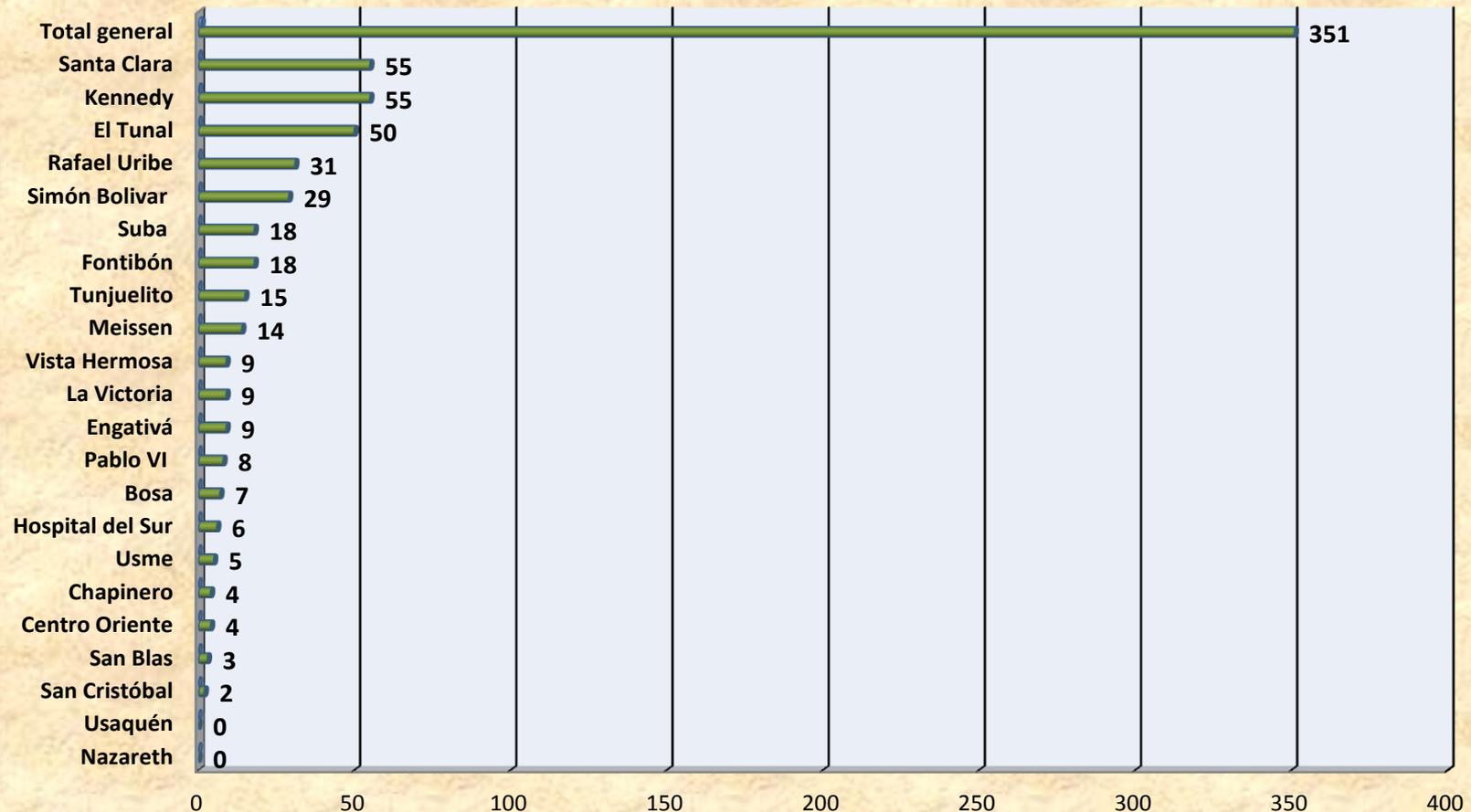
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS BARRERAS SIDMA-SQS-COIS- LINEA DS II TRIM-2016	TASA BARRERAS POR EPS-S II TRIM-2016 (por 100.000)
<b>Capital Salud</b>	<b>959.200</b>	<b>3.317</b>	<b>346</b>
<b>Unicajas</b>	<b>104.257</b>	<b>243</b>	<b>233</b>

\*Fuente: Secretaria Distrital de Salud (SDS). Dirección de Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Población de Bogotá afiliada al Régimen Subsidiado de Salud 1.208.885 beneficiarios corte 31 Julio 2016 (Maestro de Subsidiados, Base de Datos Unica de Afiliación-BDUA-FOSYGA). Serie estadística de Población de Bogotá Pobre No Asegurada a Salud (PPNA, VINCULADOS) de 115.161 personas corte a 31 de julio de 2016, Consolidado Estadística 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 PROBLEM. ACCESO de Acceso SIDMA-SQS-COIS-LÍNEA SP II TRIM. 2016

\*\*\* Tasa por 100.000 afiliados.

## Total casos con problemáticas en el acceso intervenidos, de USS- Unidades de Servicios de Salud II Trim-2016



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016

**USS - UNIDADES DE SERVICIOS DE SALUD,  
EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO  
II TRIM-2016**

USS	TOTAL SIDMA II TRIM-2016	TOTAL SDQS II TRIM-2016	TOTAL COIS II TRIM-2016	TOTAL LÍNEA DS II TRIM-2016	TOTAL GENERAL II TRIM-2016	% PART.
Kennedy	2	15	1	37	55	15,7
Santa Clara	6	16	2	31	55	15,7
El Tunal	6	15	1	28	50	14,2
Rafael Uribe	11	8	0	12	31	8,8
Simón Bolívar	4	12	0	13	29	8,3
Fontibón	4	7	5	2	18	5,1
Suba	1	8	0	9	18	5,1
Tunjuelito	5	8	0	2	15	4,3
Meissen	2	2	2	8	14	4,0
Engativá	2	4	0	3	9	2,6
La Victoria	1	1	1	6	9	2,6
Vista Hermosa	2	3	0	4	9	2,6
Pablo VI	0	4	0	4	8	2,3
Bosa	0	2	0	5	7	2,0
Hospital del Sur	2	4	0	0	6	1,7
Usme	2	2	1	0	5	1,4
Centro Oriente	3	1	0	0	4	1,1
Chapinero	2	2	0	0	4	1,1
San Blas	0	1	0	2	3	0,9
San Cristóbal	1	1	0	0	2	0,6
Nazareth	0	0	0	0	0	0,0
Usaquén	0	0	0	0	0	0,0
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>116</b>	<b>13</b>	<b>166</b>	<b>351</b>	<b>100,0</b>

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-LINEA DS II Trim. 2016



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

GRACIAS

GRACIAS