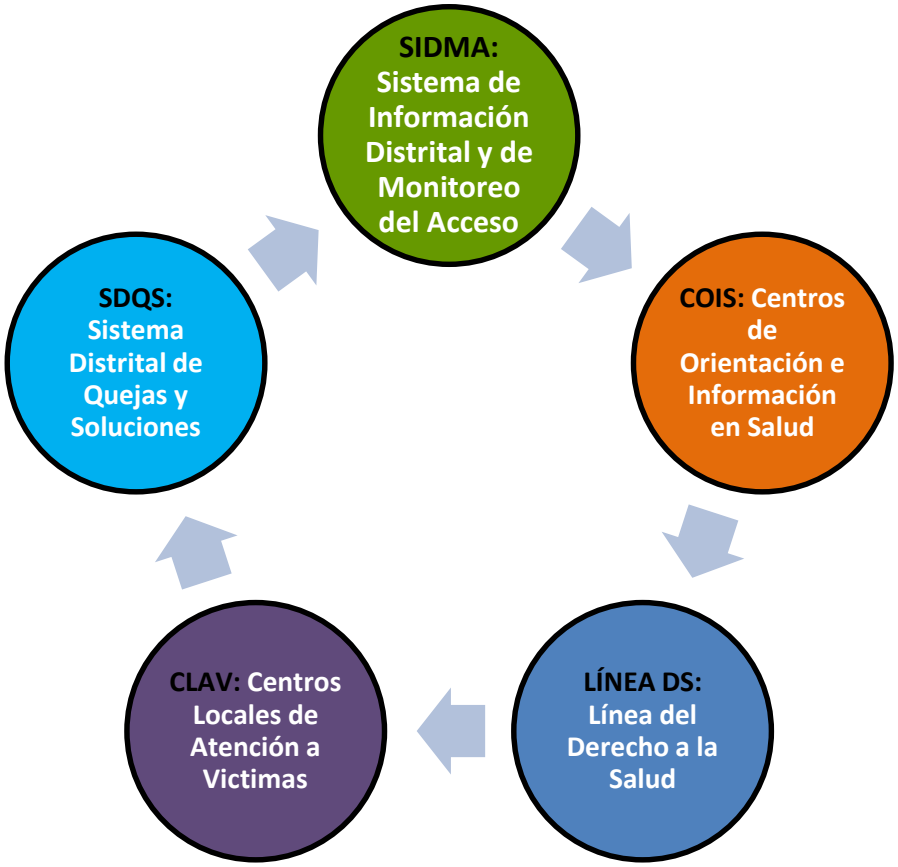
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

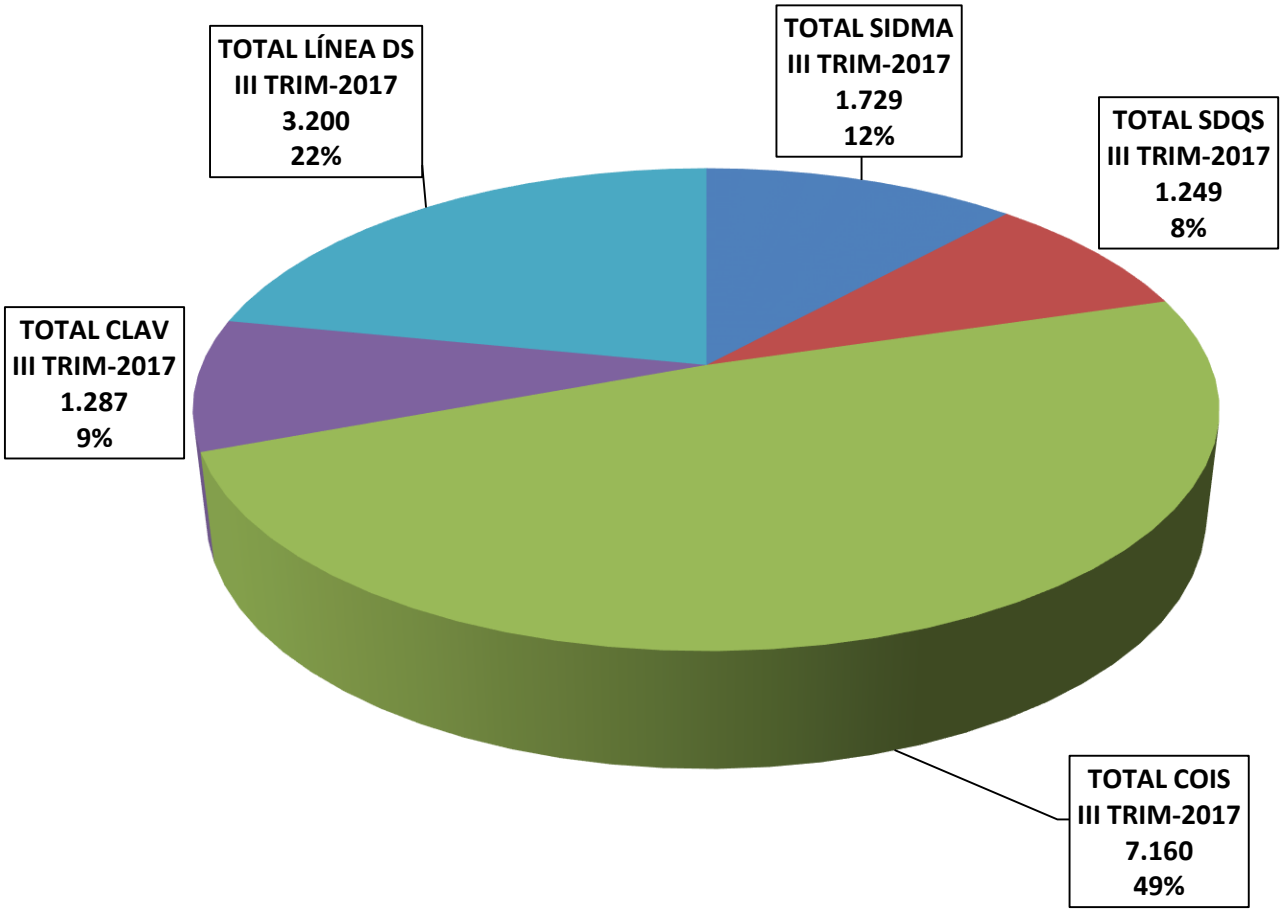
INFORME CONSOLIDADO CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME III TRIM-2017



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

TOTAL CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA
SIDMA - SDQS - COIS -CLAV- LÍNEA DS
III TRIM-2017



TOTAL GENERAL CASOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO III TRIM-2017: 14.625

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS- CLAV - LINEA DS III TRIM. 2017

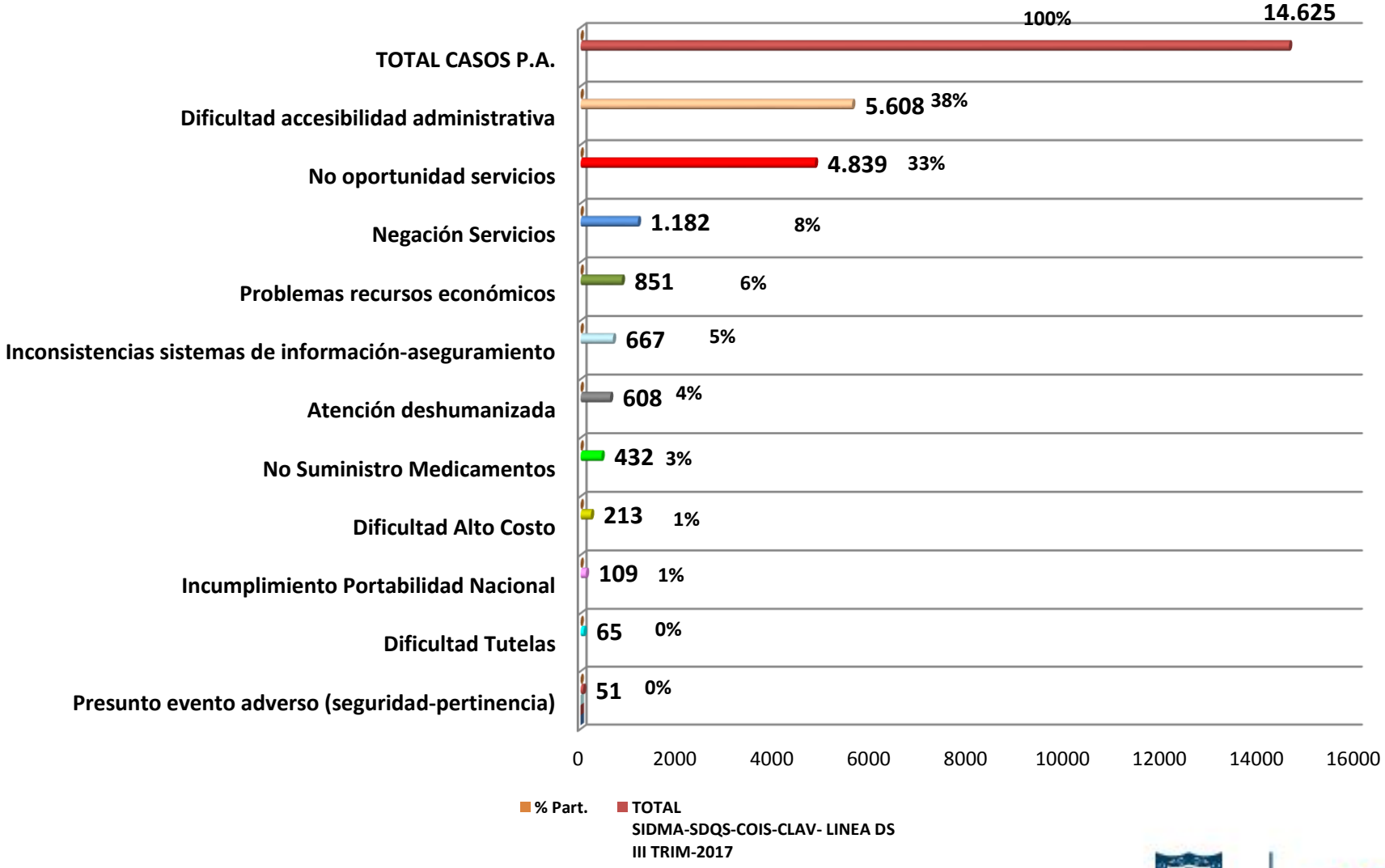
ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO III TRIM-2017							
ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
ACCESIBILIDAD	888	303	4.389	693	1.293	7.566	52%
OPORTUNIDAD	685	791	1.671	467	1.657	5.271	36%
CONTINUIDAD	104	63	637	123	202	1.129	8%
HUMANIZACIÓN	25	79	459	3	42	608	4%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	27	13	4	1	6	51	0,3%
TOTAL	1.729	1.249	7.160	1.287	3.200	14.625	100%

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS- CLAV-LINEA DS III TRIM. 2017

TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO III TRIM-2017							
TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
ADMINISTRATIVA	1.517	1.092	5.864	1.096	2.151	11.720	80%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	104	63	613	65	990	1.835	13%
ECONÓMICA	83	15	459	123	17	697	5%
CULTURAL	25	79	224	3	42	373	3%
TOTAL	1.729	1.249	7.160	1.287	3.200	14.625	100%

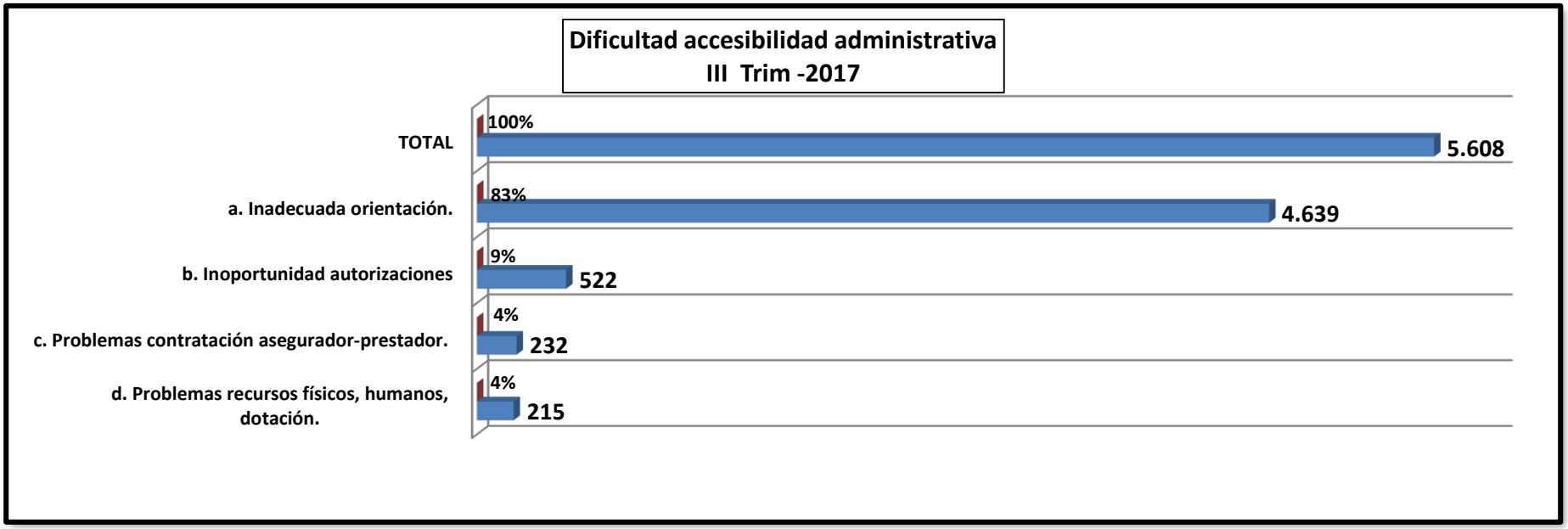
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2017

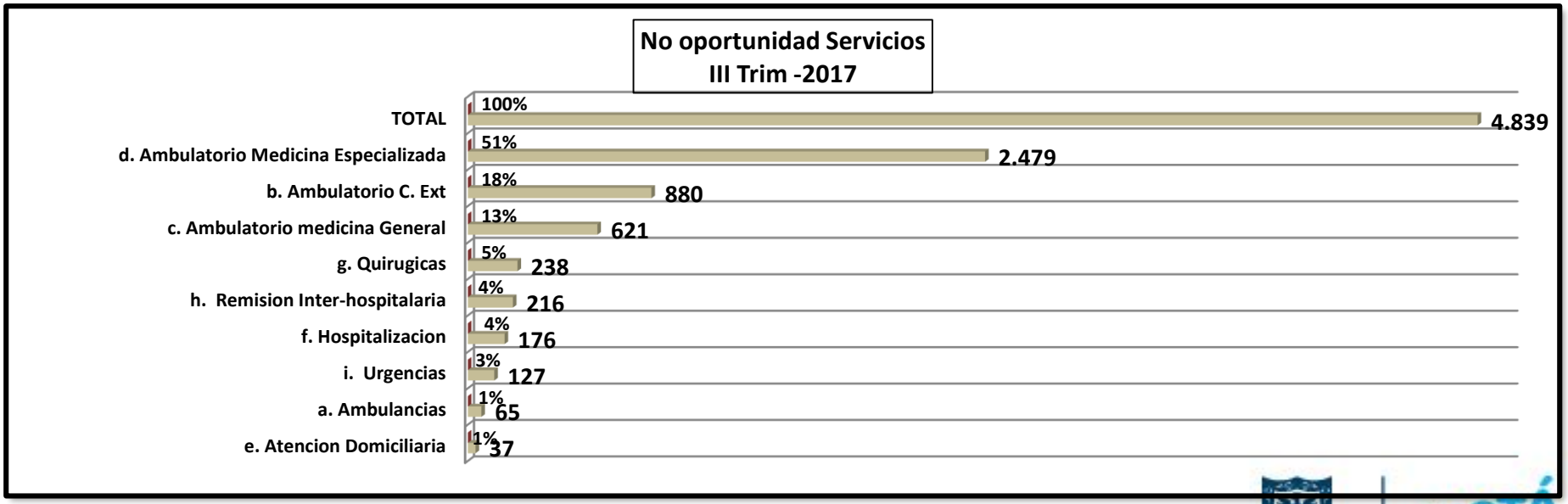
MOTIVOS DE LAS PROBLEMATICAS EN EL ACCESO
III TRIM-2017



SIDMA-SDQS-COIS-CLAV- LINEA DS
III TRIM-2017

Id. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
2	Dificultad accesibilidad administrativa	538	189	3.888	586	407	5.608	38%
8	No oportunidad servicios	591	643	1.593	459	1553	4.839	33%
7	Negación Servicios	63	36	212	64	807	1.182	8%
11	Problemas recursos económicos	83	15	613	123	17	851	6%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	265	75	224	26	77	667	5%
1	Atención deshumanizada	25	79	459	3	42	608	4%
9	No Suministro Medicamentos	94	148	78	8	104	432	3%
3	Dificultad Alto Costo	14	14	8	0	177	213	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	22	3	65	17	2	109	1%
4	Dificultad Tutelas	7	34	16	0	8	65	0,4%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	27	13	4	1	6	51	0,3%
	TOTAL	1.729	1.249	7.160	1.287	3.200	14.625	100%

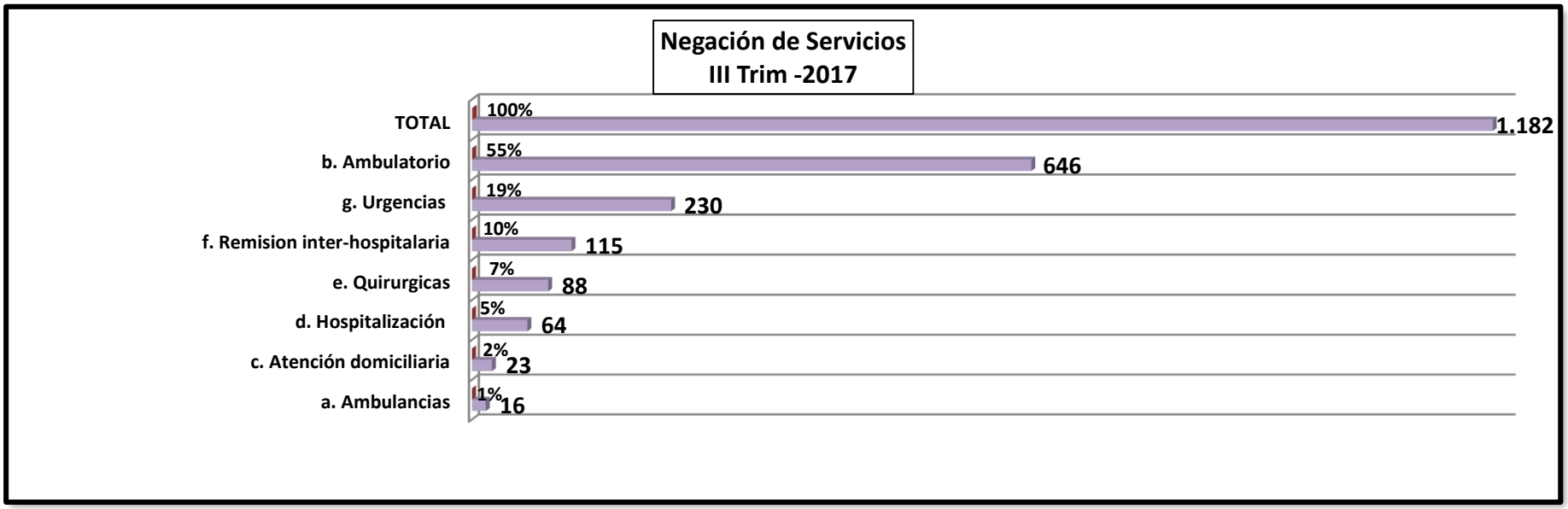


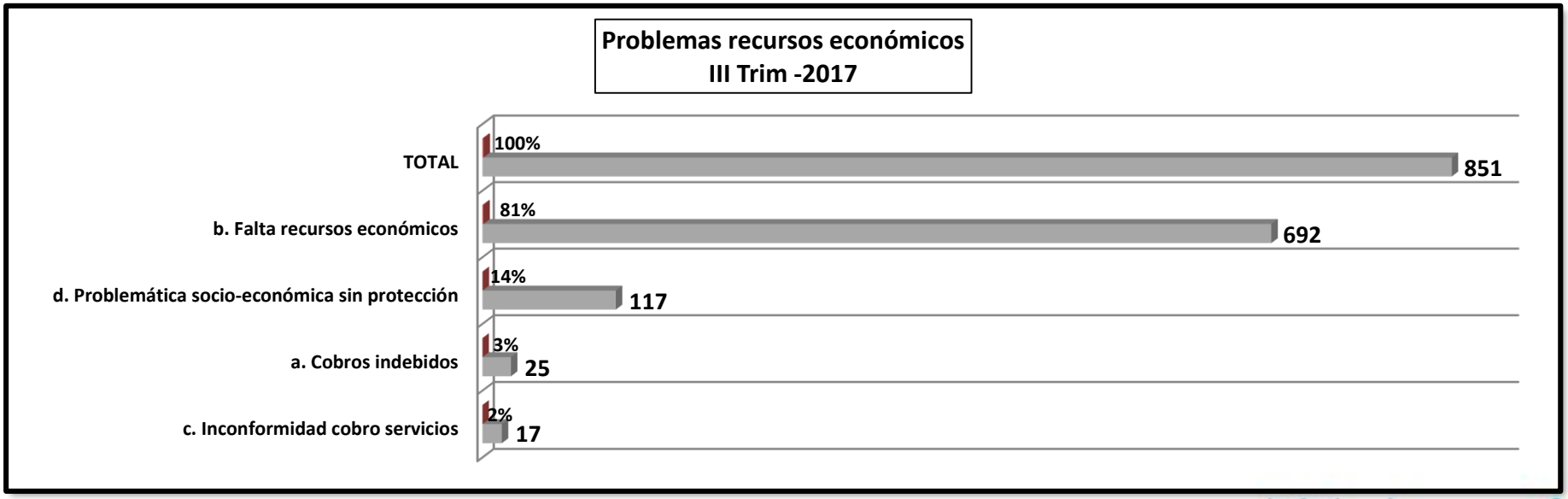


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017

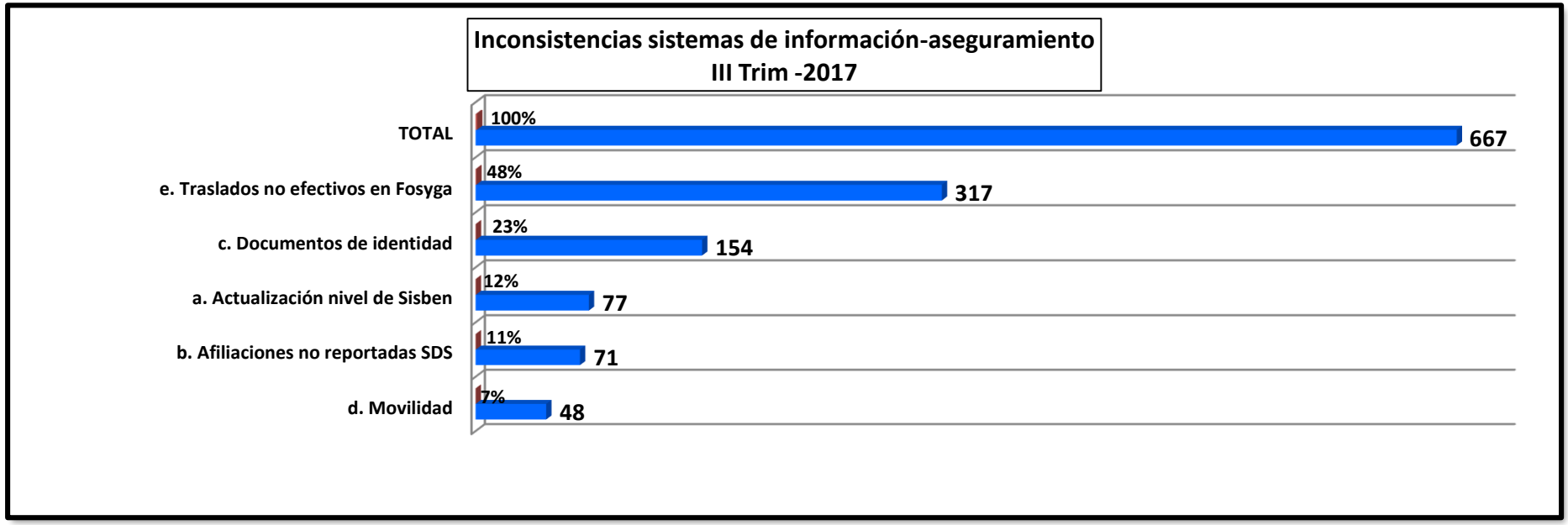
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

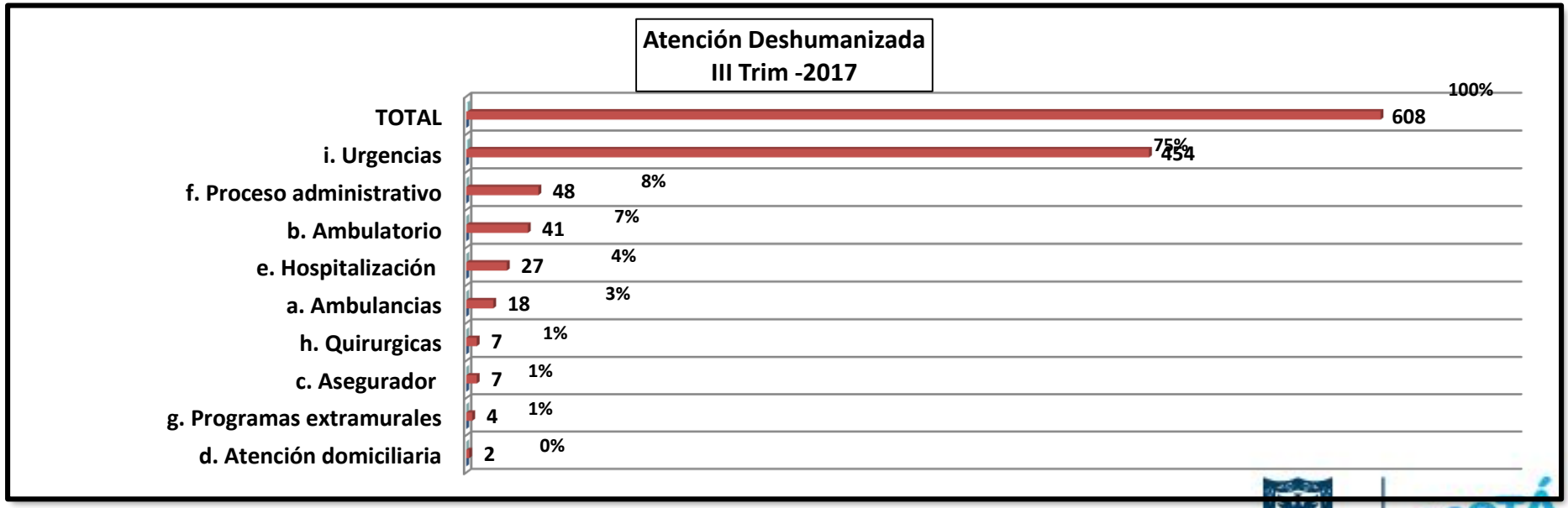
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS





Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017

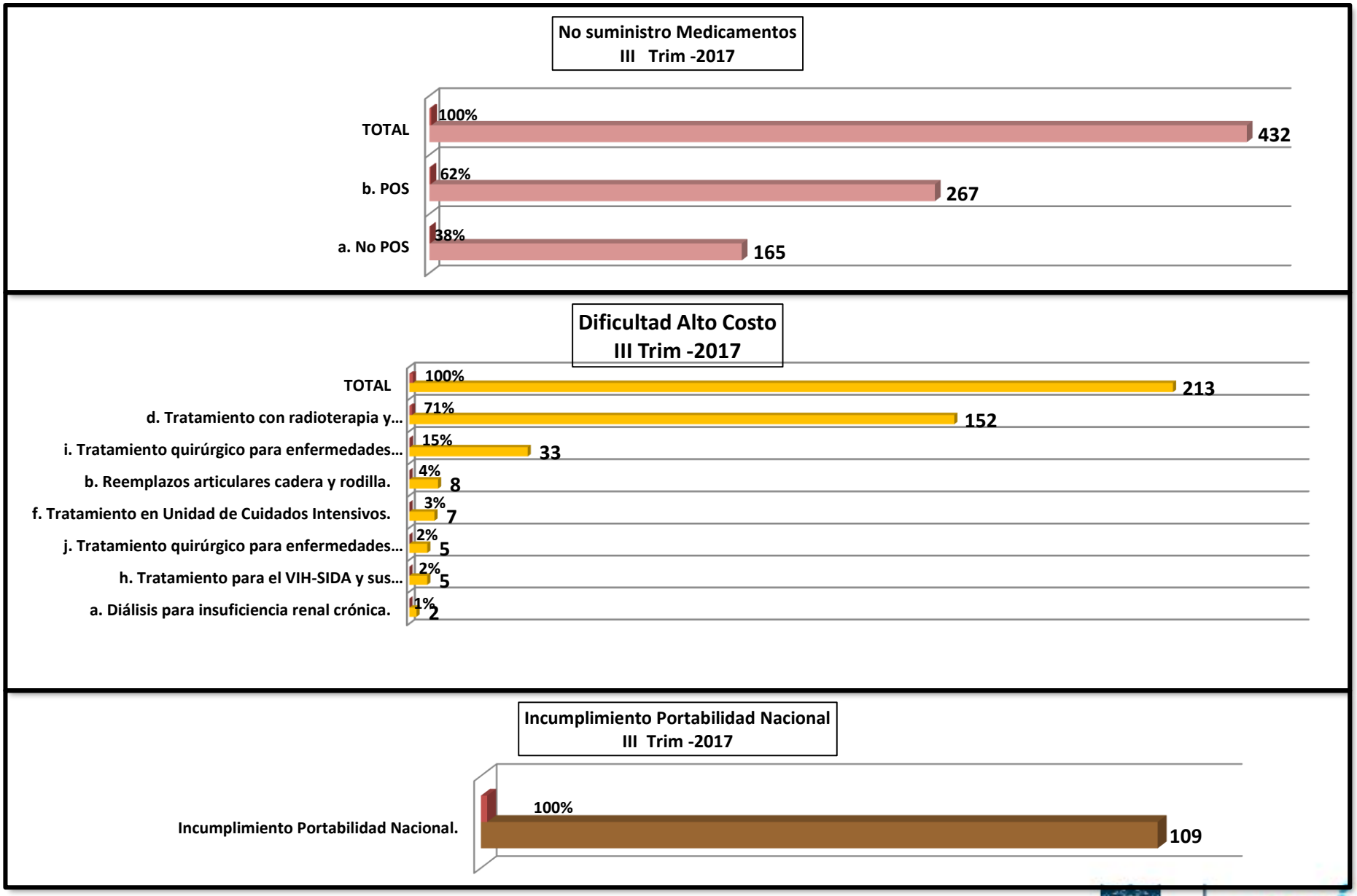




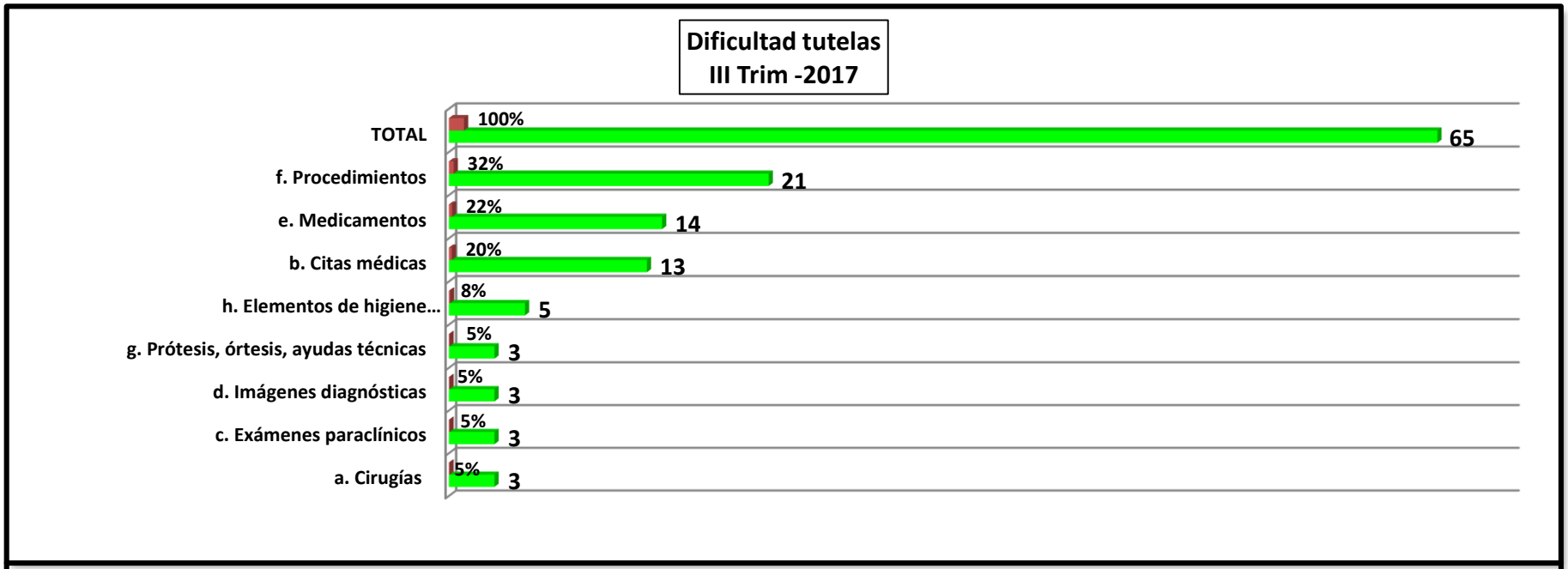
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III ITRIM. 2017

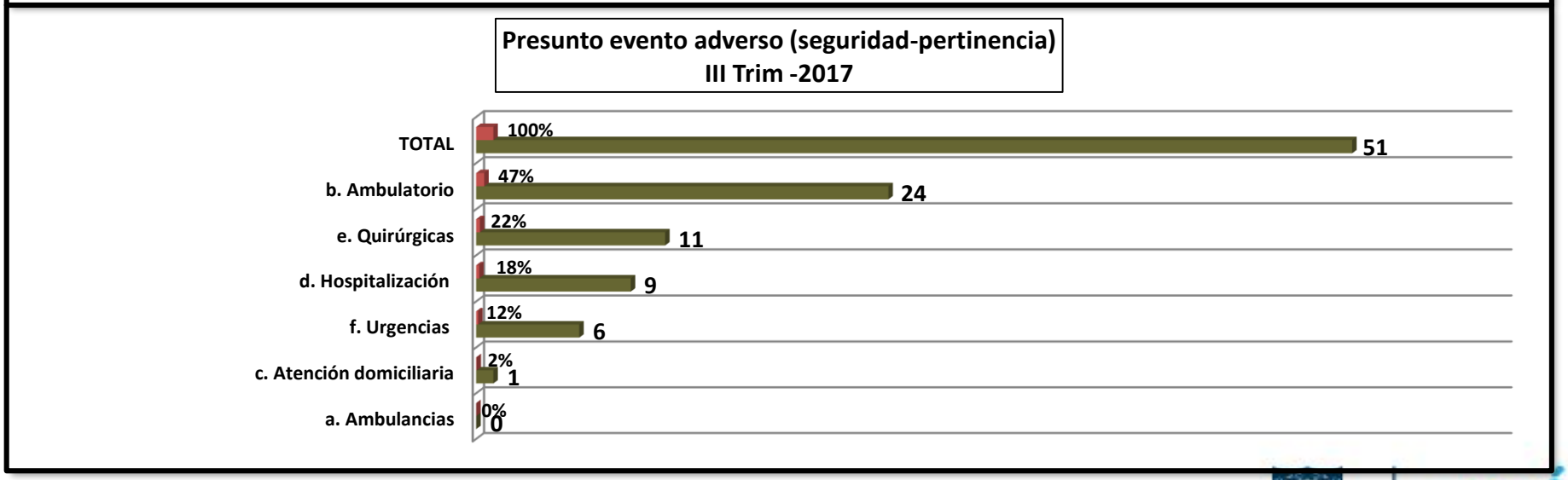
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017





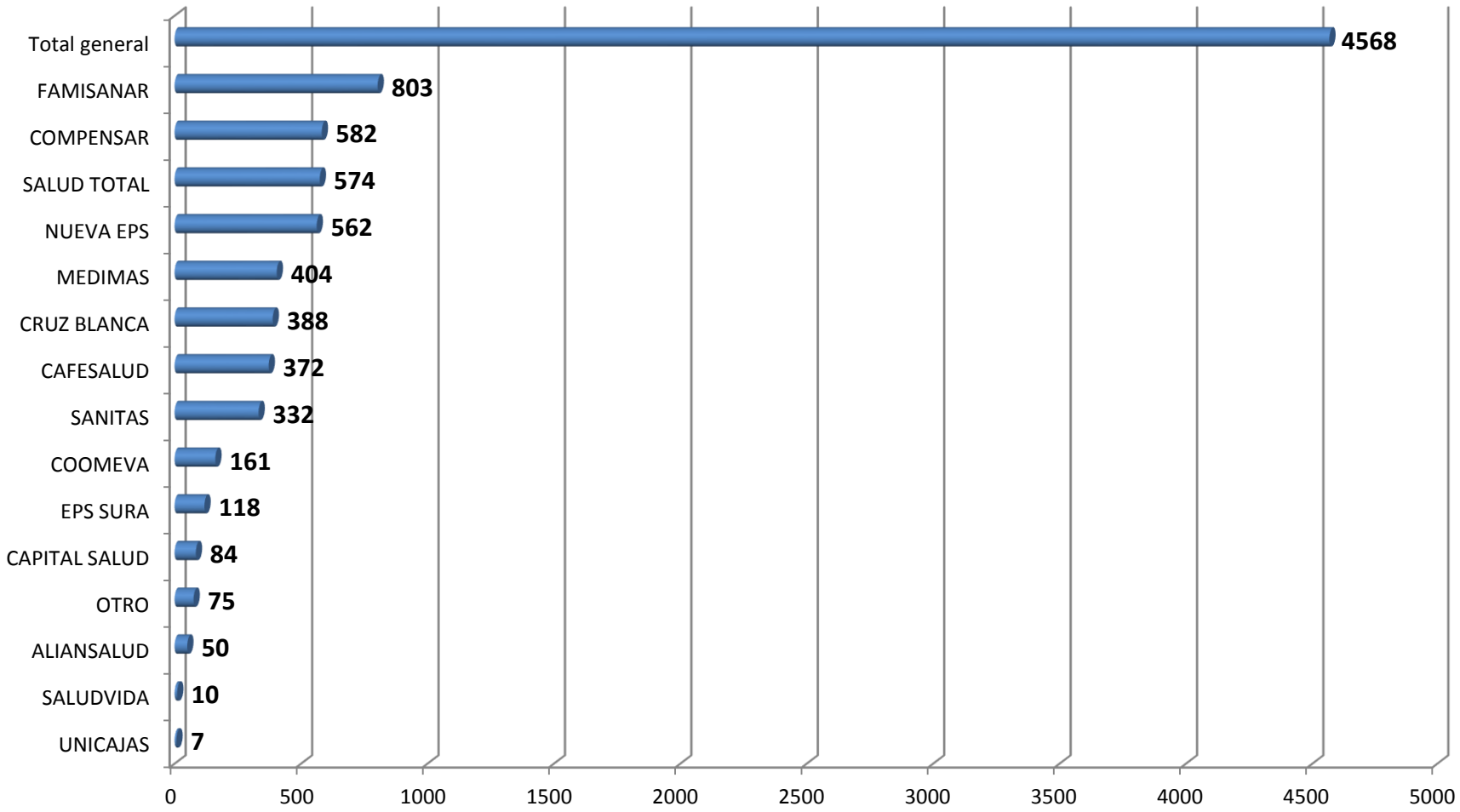
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO III TRIM-2017

ENTIDAD	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
EPS-S	670	415	4.037	911	1.076	7.109	48%
EPS-C	472	296	1.907	223	1.670	4.568	31%
SUBREDES	226	435	232	2	99	994	7%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	66	77	416	133	120	812	5%
Secretaria de Integracion Social	0	0	346	0	0	346	2%
IPS PRIVADAS	66	21	40	0	173	300	2%
PARTICULAR	9	0	163	18	36	226	2%
Otra entidades	211	0	0	0	0	211	1%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	115	0	13	0	0	128	1%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	3	1	20	4	45	73	0,5%
Sin especificar Institución	0	0	29	0	0	29	0,2%
otras eps-s otro ente territorial	0	4	0	4	11	19	0,1%
Secretarias de Salud Otro Territorio	3	0	6	0	0	9	0,1%
Ministerio de Salud	8	0	0	0	0	8	0,1%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	3	0	0	3	0	6	0,04%
Supersalud	5	0	0	0	0	5	0,03%
Defensoria del Pueblo	3	0	0	0	0	3	0,02%
Personeria	2	0	0	0	0	2	0,01%
TOTAL	1.862	1.249	7.209	1.298	3.230	14.848	100%

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017

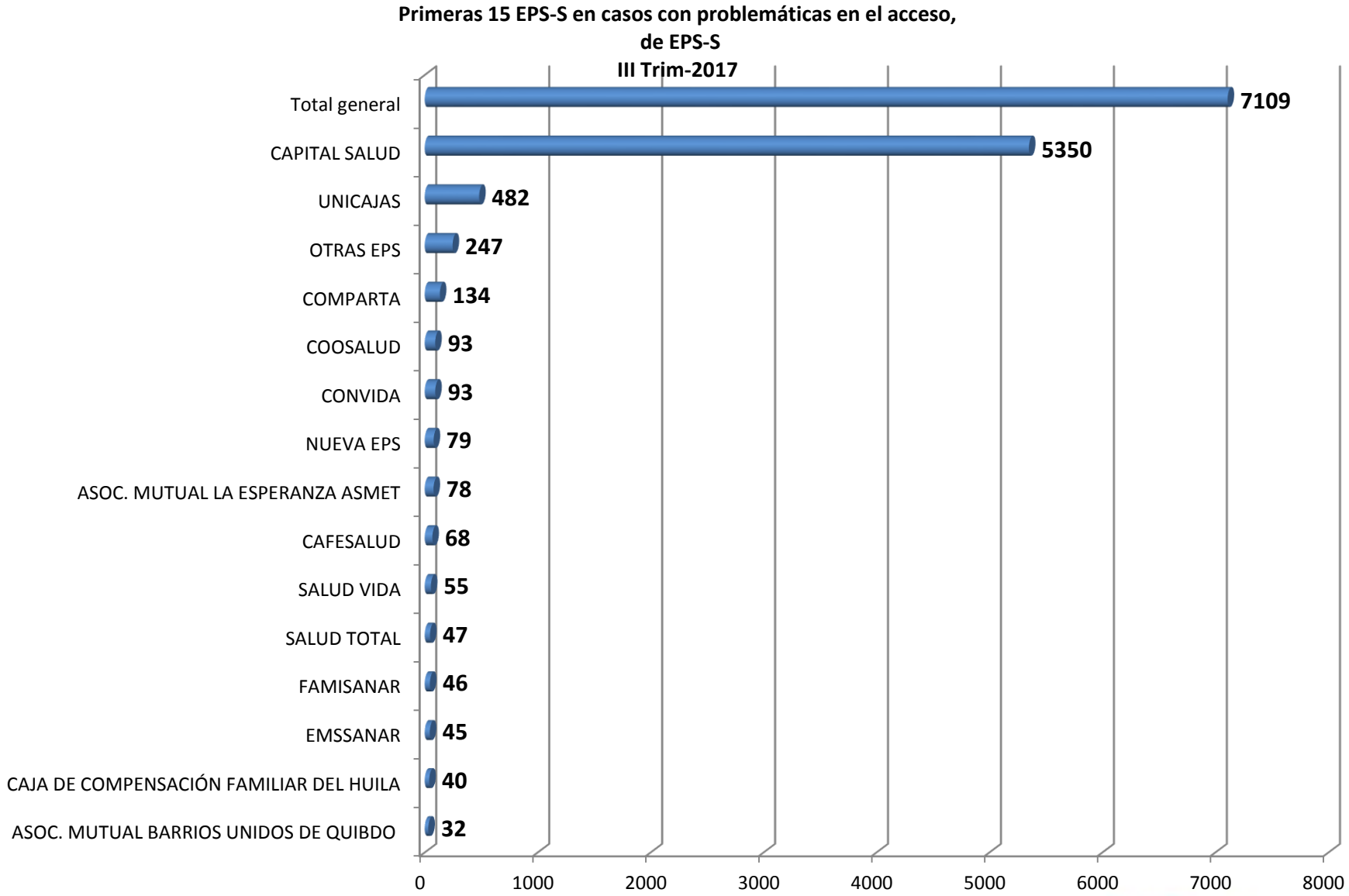
Primeras 15 EAPB-C en casos intervenidos con problemáticas en el acceso, de EPS-C III Trim-2017



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017

EAPB - CONTRIBUTIVAS EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO III TRIM-2017							
EAPB-C	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
FAMISANAR	59	39	363	38	304	803	17,6
COMPENSAR	34	43	252	18	235	582	12,7
SALUD TOTAL	57	39	276	38	164	574	12,6
NUEVA EPS	56	44	251	23	188	562	12,3
MEDIMAS	63	45	84	0	212	404	8,8
CRUZ BLANCA	61	37	149	13	128	388	8,5
CAFESALUD	35	19	178	27	113	372	8,1
SANITAS	39	9	137	14	133	332	7,3
COOMEVA	17	11	39	19	75	161	3,5
EPS SURA	5	4	65	4	40	118	2,6
CAPITAL SALUD	0	3	42	4	35	84	1,8
OTRO	37	0	20	16	2	75	1,6
ALIANSALUD	3	0	16	0	31	50	1,1
SALUDVIDA	3	1	4	0	2	10	0,2
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD SOS	0	0	5	0	2	7	0,2
UNICAJAS	0	2	2	1	2	7	0,2
COMPARTA	0	0	4	2	0	6	0,1
CONVIDA	0	0	5	0	0	5	0,1
SALUDCOOP	0	0	5	0	0	5	0,1
CAFAM	0	0	0	2	2	4	0,1
CAJA DE COMPEN.FAMILIAR DEL HUILA	0	0	1	0	2	3	0,1
COLSUBSIDIO	0	0	0	3	0	3	0,1
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	1	0	1	0	0	2	0,04
CAPRECOM	1	0	0	1	0	2	0,04
COMFENALCO VALLE	0	0	2	0	0	2	0,04
ASOC. CABILDOS INDIGENAS DUSAKAWI	1	0	0	0	0	1	0,02
COLSEGUROS	0	0	1	0	0	1	0,02
COOSALUD	0	0	1	0	0	1	0,02
EMSSANAR	0	0	1	0	0	1	0,02
MALLAMAS	0	0	1	0	0	1	0,02
MUTUALSER	0	0	1	0	0	1	0,02
SELVASALUD	0	0	1	0	0	1	0,02
Total general	472	296	1907	223	1670	4568	100,0

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS III TRIM. 2017



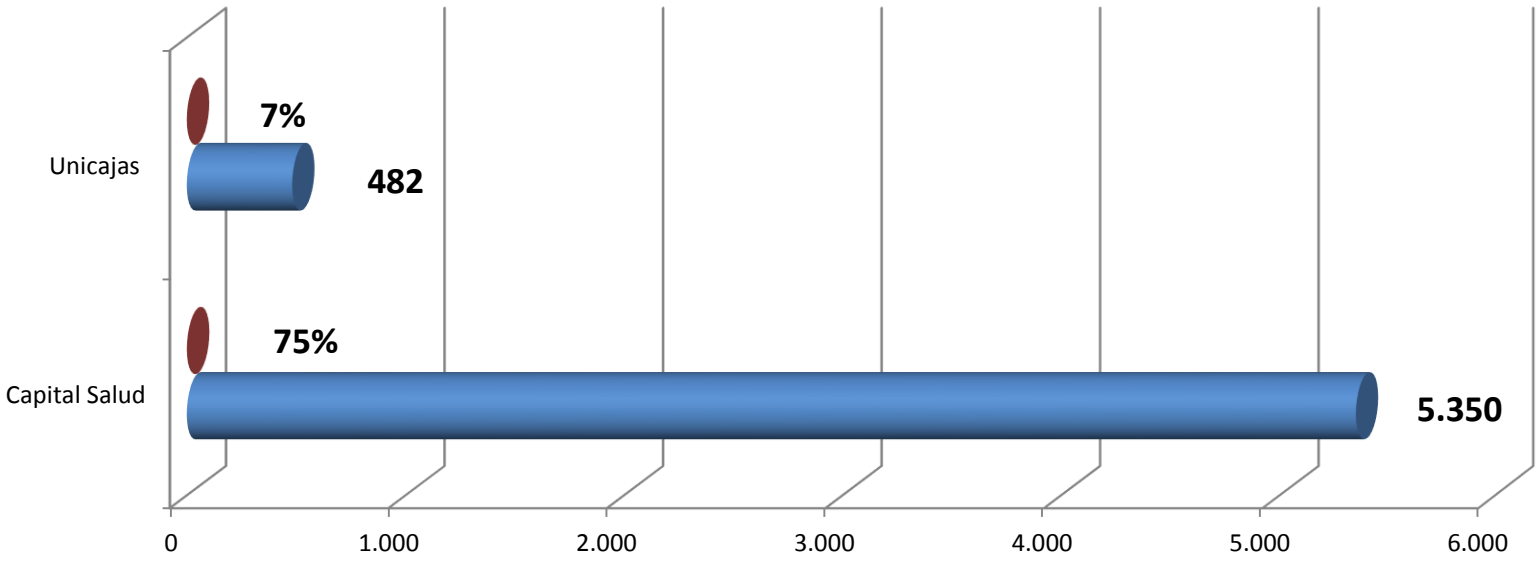
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

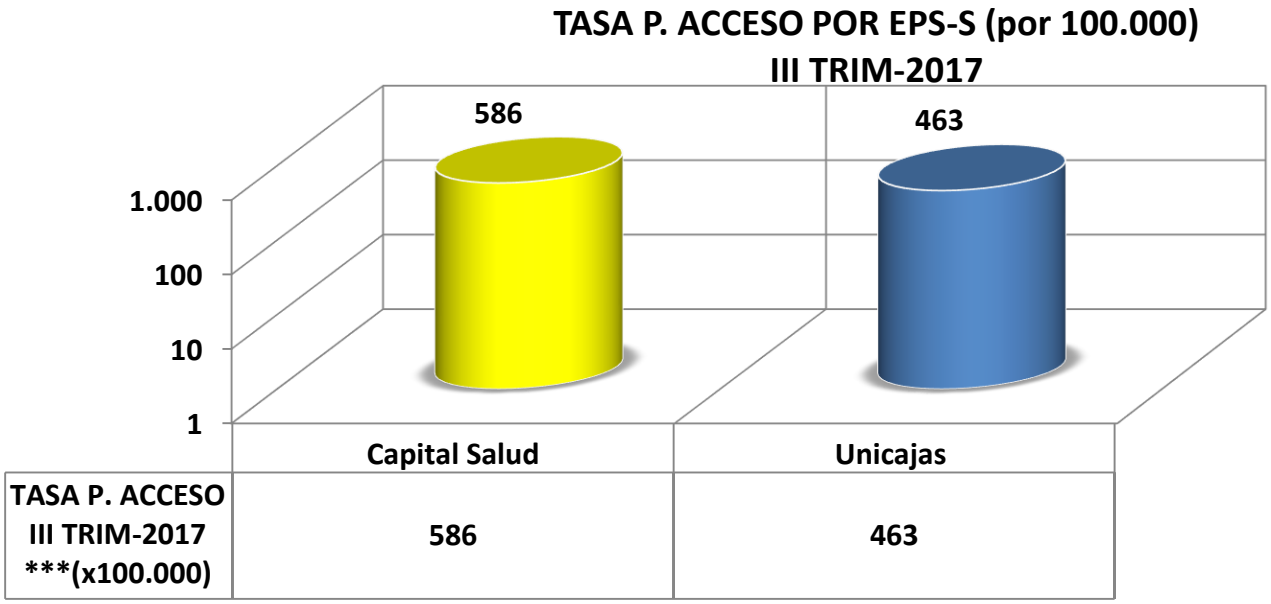
EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO III TRIM-2017							
EPS-S	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
CAPITAL SALUD	548	360	3167	396	879	5350	75,26
UNICAJAS	59	38	232	72	81	482	6,78
OTRAS EPS	0	0	90	145	12	247	3,47
COMPARTA	13	0	67	44	10	134	1,88
CONVIDA	17	0	44	16	16	93	1,31
COOSALUD	8	0	59	18	8	93	1,31
NUEVA EPS	0	1	27	41	10	79	1,11
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	3	0	26	43	6	78	1,10
CAFESALUD	0	0	45	23	0	68	0,96
SALUD VIDA	0	0	28	19	8	55	0,77
SALUD TOTAL	0	1	33	7	6	47	0,66
FAMISANAR	0	4	34	0	8	46	0,65
EMSSANAR	3	0	15	27	0	45	0,63
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	5	0	23	11	1	40	0,56
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	4	0	17	11	0	32	0,45
MEDIMAS	0	6	21	0	4	31	0,44
MUTUAL SER	2	0	17	11	0	30	0,42
ECOOPSOS	3	0	11	4	8	26	0,37
CRUZ BLANCA	0	2	10	2	4	18	0,25
CALISALUD	2	0	11	2	2	17	0,24
SANITAS	0	1	12	2	0	15	0,21
COMPENSAR	0	1	7	0	2	10	0,14
MALLAMAS	2	0	2	3	2	9	0,13
CAPRECOM	0	0	7	1	0	8	0,11
CAPRESOCA	0	0	5	1	2	8	0,11
COOMEVA	0	0	1	5	2	8	0,11
SURA	0	1	4	0	3	8	0,11
PIJAOS SALUD	0	0	2	4	0	6	0,08
ALIANSALUD	0	0	5	0	0	5	0,07
SOLSALUD	0	0	1	3	0	4	0,06
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	0	0	3	0	0	3	0,04
CAFAM	1	0	2	0	0	3	0,04
ANAS WAYUU	0	0	0	0	2	2	0,03
CAJANAL	0	0	2	0	0	2	0,03
TAYRONA	0	0	2	0	0	2	0,03
COLSUBSIDIO	0	0	1	0	0	1	0,01
COMFABOY	0	0	1	0	0	1	0,01
COMFENALCO VALLE	0	0	1	0	0	1	0,01
HUMANA VIVIR	0	0	1	0	0	1	0,01
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	0	0	1	0	0	1	0,01
Total general	670	415	4037	911	1076	7109	100

TOTAL CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO
SIDMA-SQS-COIS-CLAV- LINEA DS
III TRIM-2017



EPS-S	TOTAL CASOS P. ACESSO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** III TRIM-2017	%part
Capital Salud	5.350	75%
Unicajas	482	7%
Otras EPS-S	1.277	18%
Total General Reg. Subs.	7.109	100%

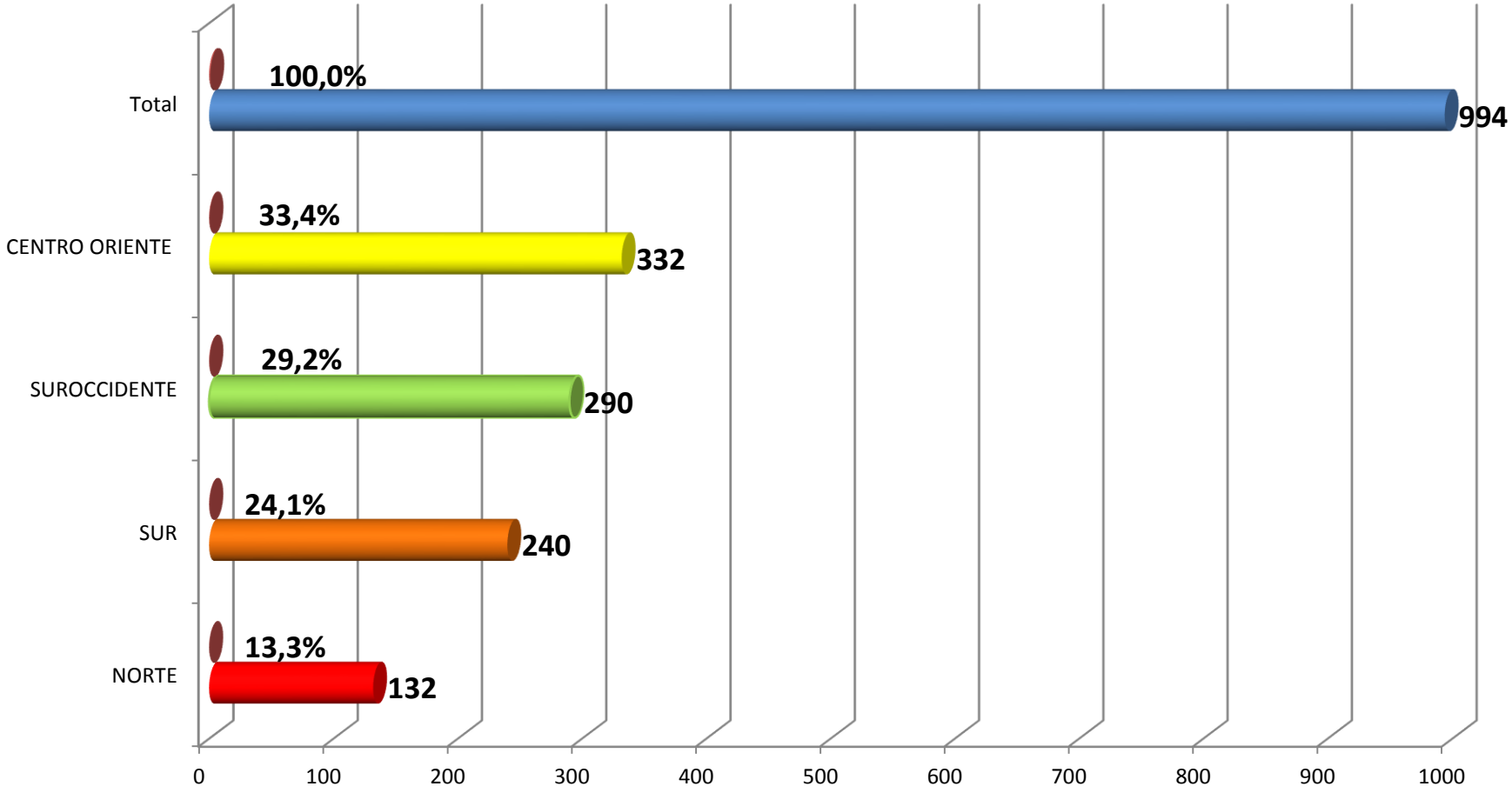
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2017



TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS III TRIM-2017			
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACESSO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** III TRIM-2017	TASA P. ACCESO III TRIM-2017 ***(x100.000)
Capital Salud	912.504	5.350	586
Unicajas	104.005	482	463

*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), 1,178,964 beneficiarios corte a 31 de Ago-2017 (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 SIDMA-SQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS III TRIM. 2017
*** Tasa por 100.000 afiliados.

Total casos con problemáticas en el acceso intervenidos, de Subredes Integradas de Servicios de Salud III Trim-2017



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2017

SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD, EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMATICAS EN ACCESO III TRIM-2017							
SUBREDES	TOTAL SIDMA III TRIM-2017	TOTAL SDQS III TRIM-2017	TOTAL COIS III TRIM-2017	TOTAL CLAV III TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2017	TOTAL GENERAL III TRIM-2017	% PART.
CENTRO ORIENTE	87	145	78	1	21	332	33,4%
SUROCCIDENTE	57	146	57	0	30	290	29,2%
SUR	47	79	88	1	25	240	24,1%
NORTE	35	65	9	0	23	132	13,3%
Total	226	435	232	2	99	994	100,0%

Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS III TRIM. 2017

GRACIAS