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

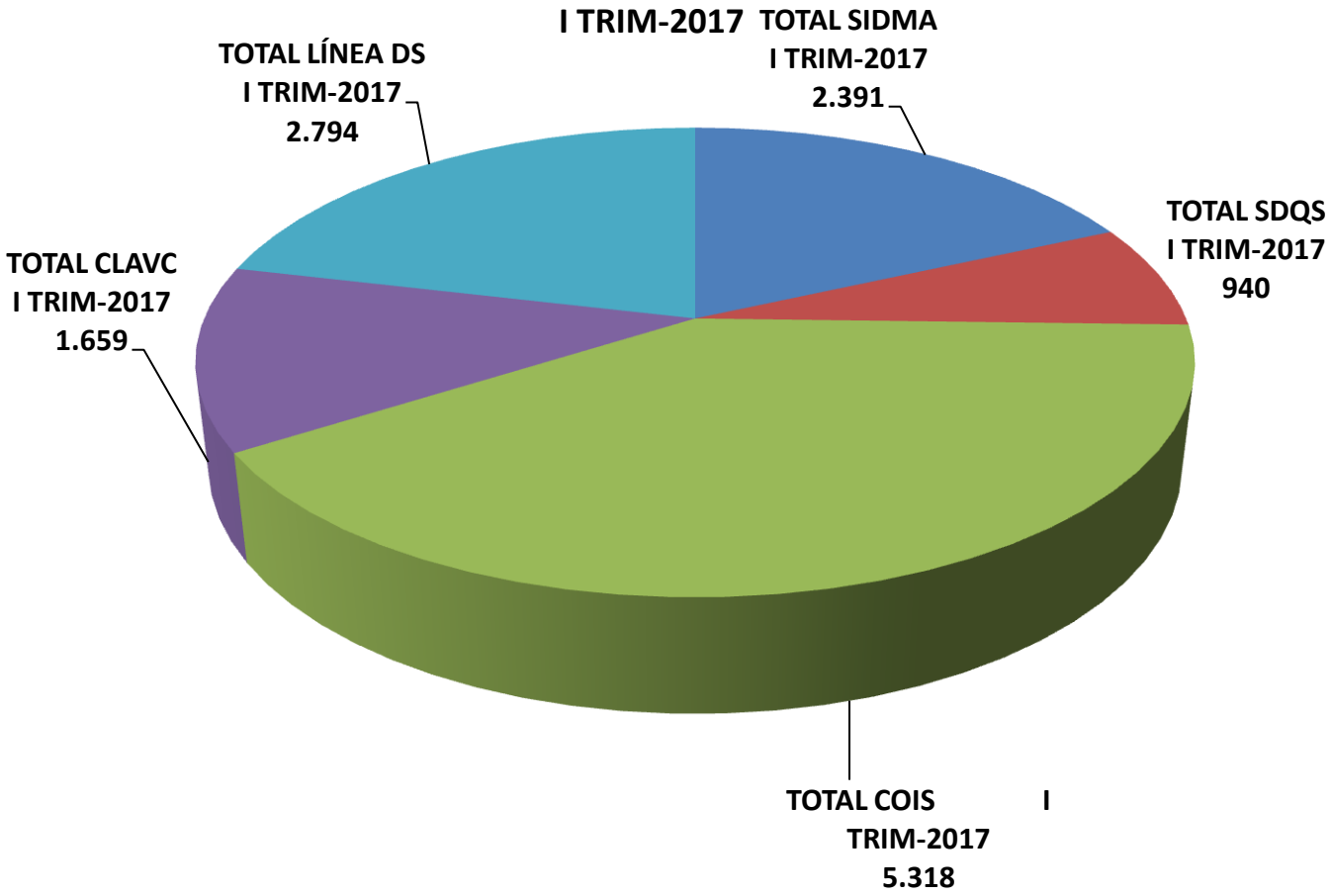
INFORME CONSOLIDADO CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME I TRIM-2017

- **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**
- CLAV: Centros Locales de Atención a Victimas
- **LÍNEA DS: Línea del Derecho a la Salud**

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 I TRIM-2017



TOTAL GENERAL CASOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO I TRIM-2017: 13.102

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 I TRIM. 2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

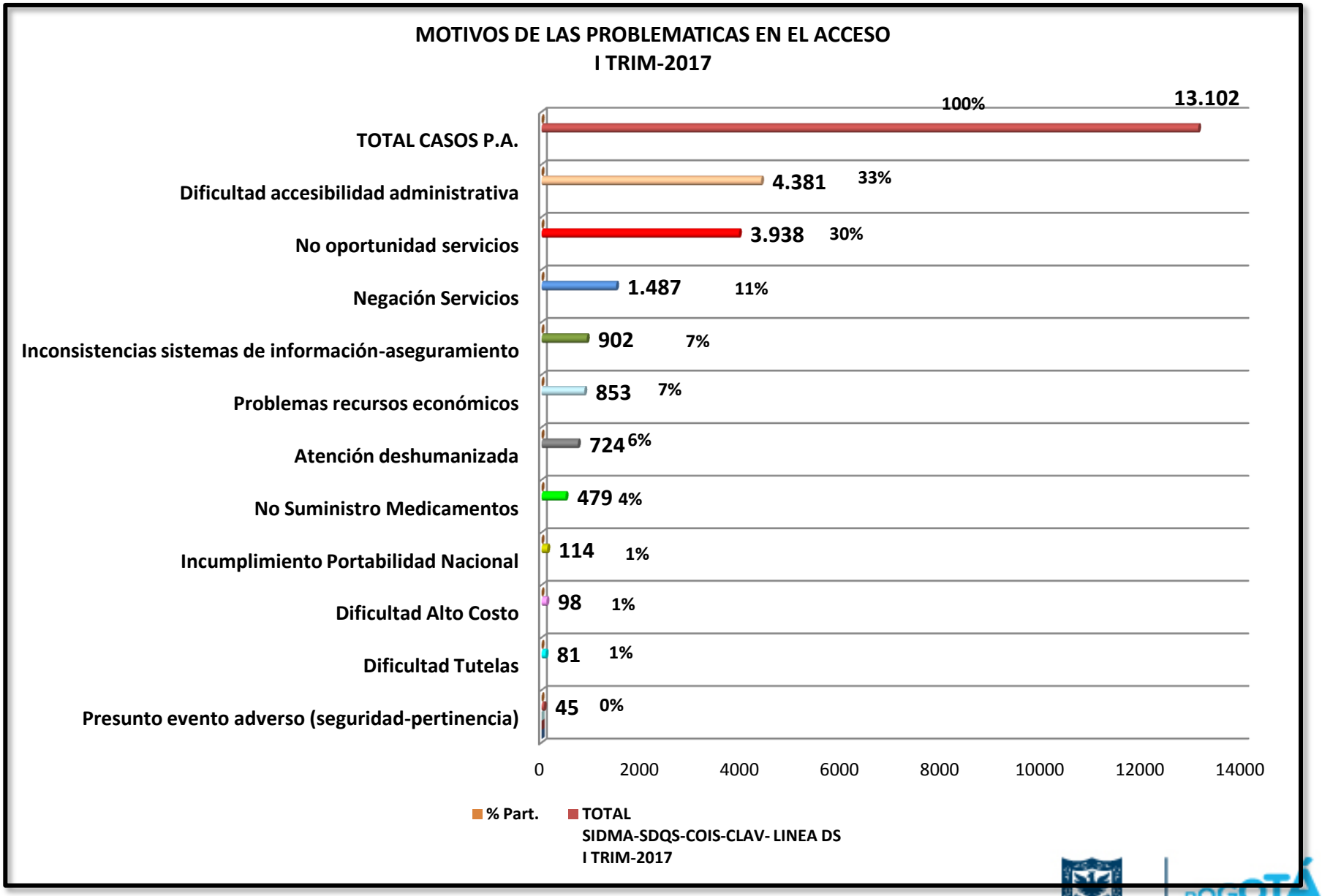
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO I TRIM-2017							
ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
ACCESIBILIDAD	1.569	307	2.858	807	1.343	6.884	53%
OPORTUNIDAD	630	508	1.509	454	1.316	4.417	34%
CONTINUIDAD	150	51	363	386	82	1.032	8%
HUMANIZACIÓN	33	65	578	7	43	726	6%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	9	9	10	5	10	43	0%
TOTAL	2.391	940	5.318	1.659	2.794	13.102	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 I TRIM. 2017

TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO I TRIM-2017							
TIPO DE PROBLEMÁTICA EN ACCESO	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
ADMINISTRATIVA	1.754	754	4.269	1.228	1.890	9.895	76%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	490	110	144	382	842	1.968	15%
CULTURAL	33	65	578	44	43	763	6%
ECONÓMICA	114	11	327	5	19	476	4%
TOTAL	2.391	940	5.318	1.659	2.794	13.102	100%

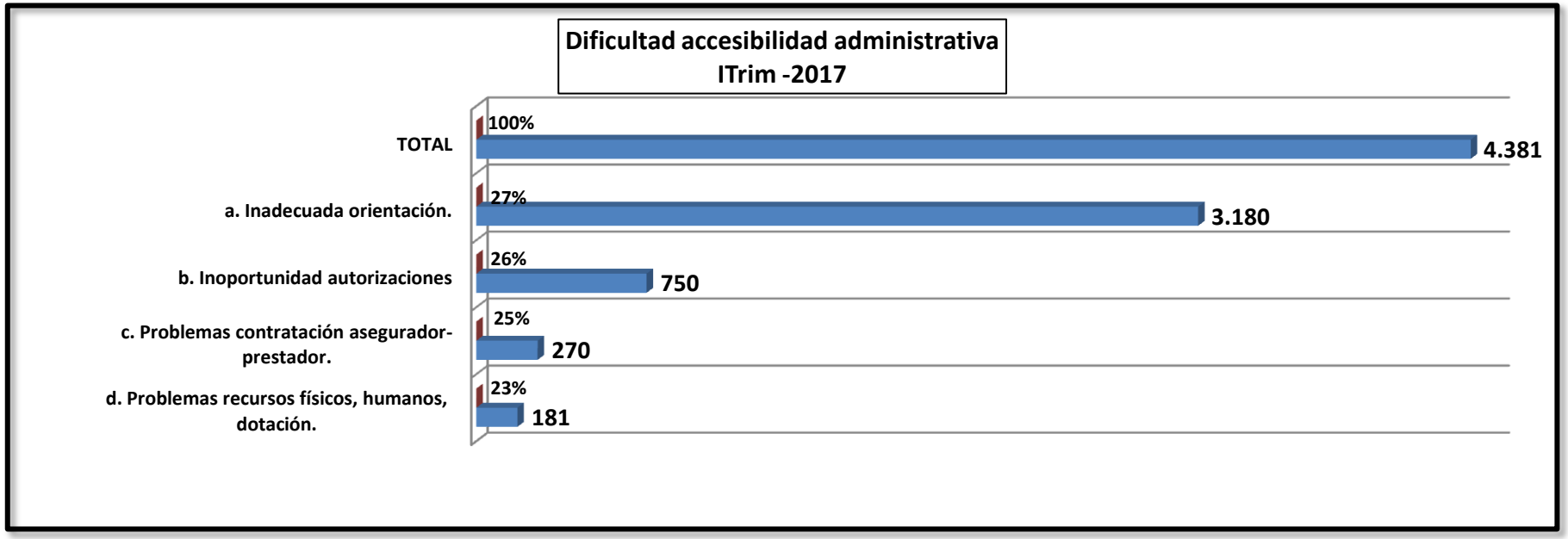
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS I TRIM. 2017

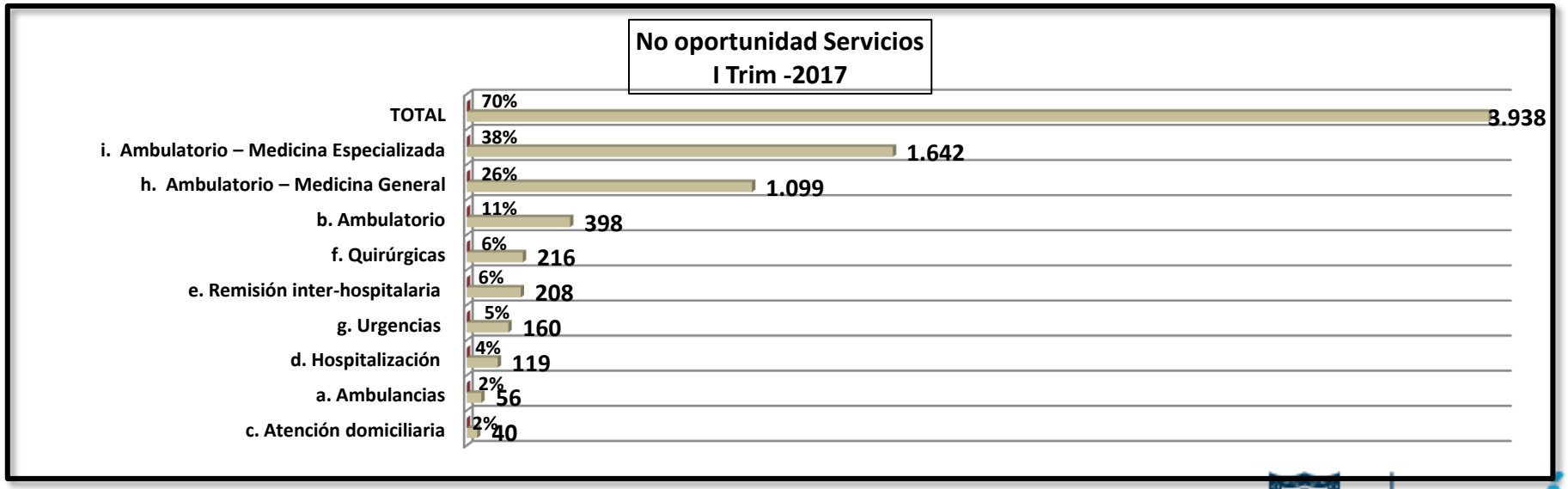


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Id. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
2	Dificultad accesibilidad administrativa	675	168	2.391	691	456	4.381	33%
8	No oportunidad servicios	534	415	1.356	450	1183	3.938	30%
7	Negación Servicios	458	87	123	34	785	1.487	11%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	402	50	283	68	99	902	7%
11	Problemas recursos económicos	114	11	327	382	19	853	7%
1	Atención deshumanizada	33	65	578	5	43	724	6%
9	No Suministro Medicamentos	96	93	153	4	133	479	4%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	34	2	61	14	3	114	1%
3	Dificultad Alto Costo	23	14	11	3	47	98	1%
4	Dificultad Tutelas	13	26	25	1	16	81	1%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	9	9	10	7	10	45	0%
	TOTAL	2.391	940	5.318	1.659	2.794	13.102	100%

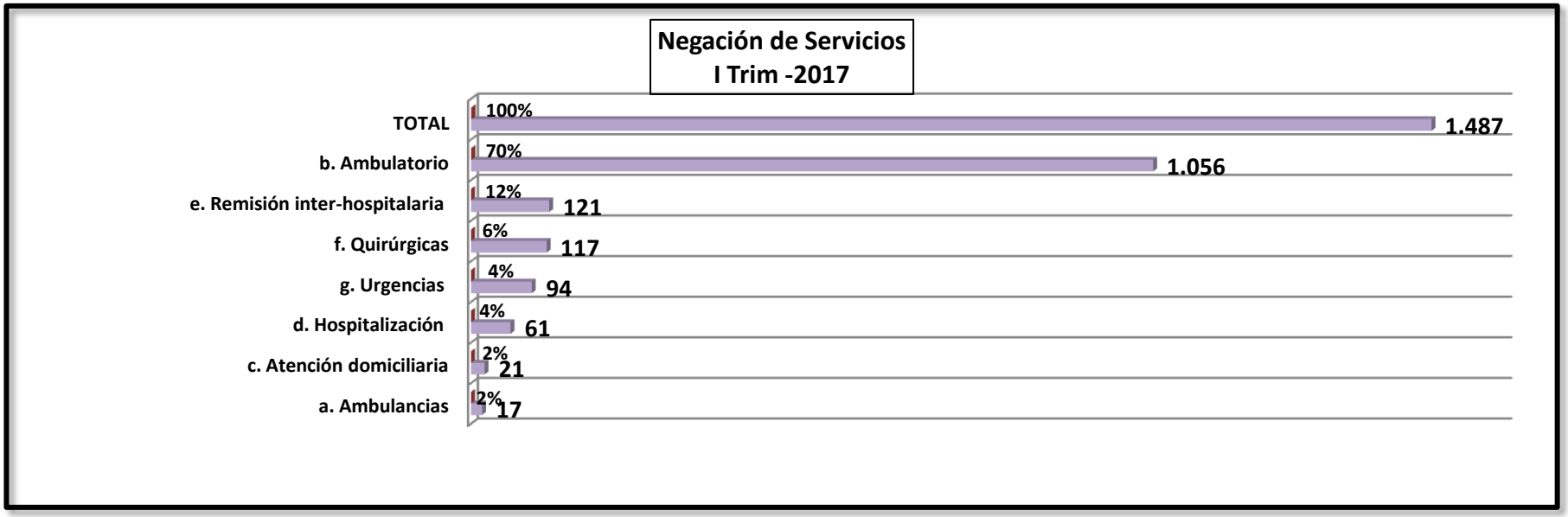


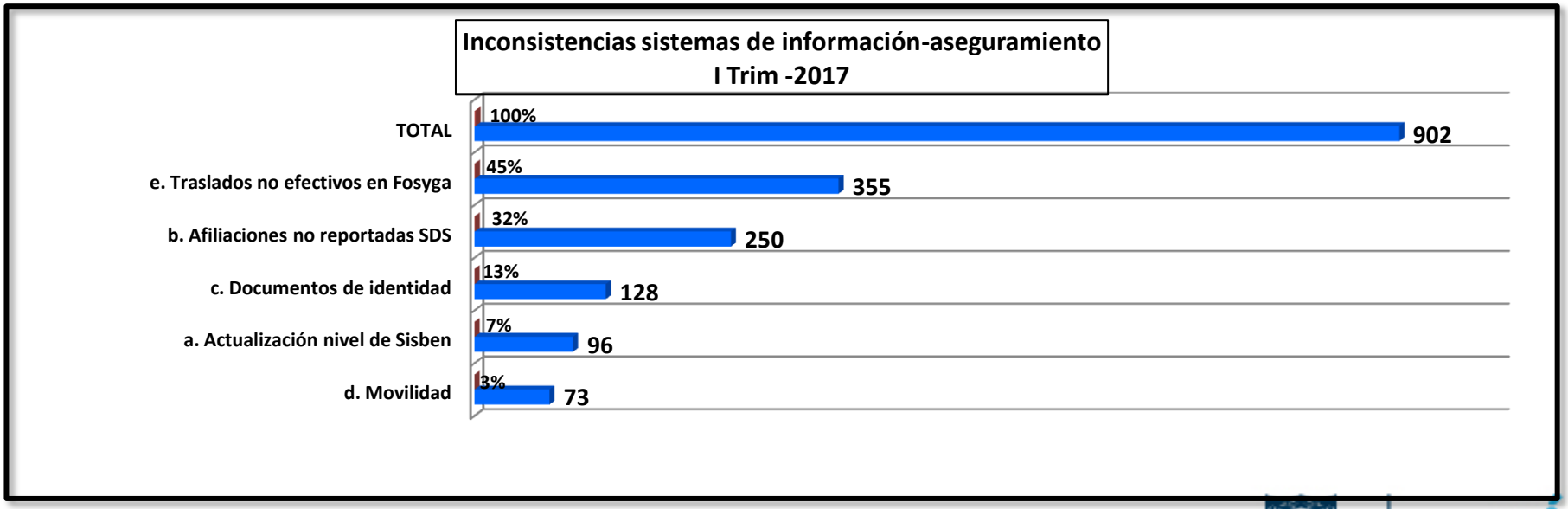


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS I TRIM. 2017

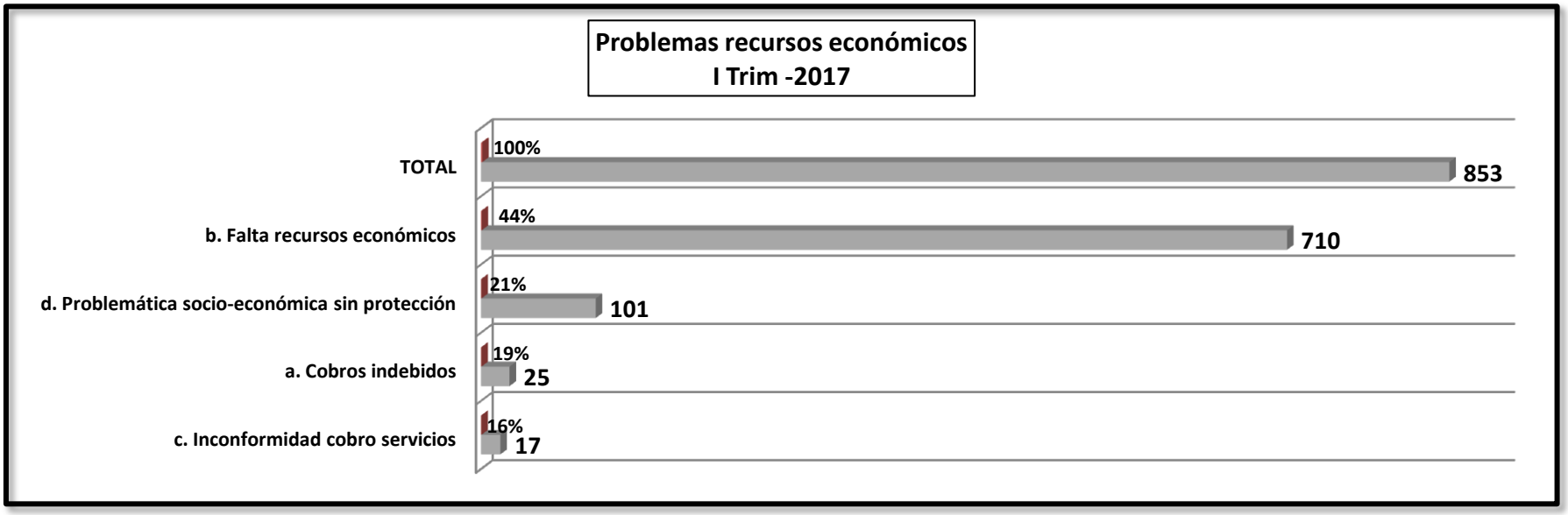
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

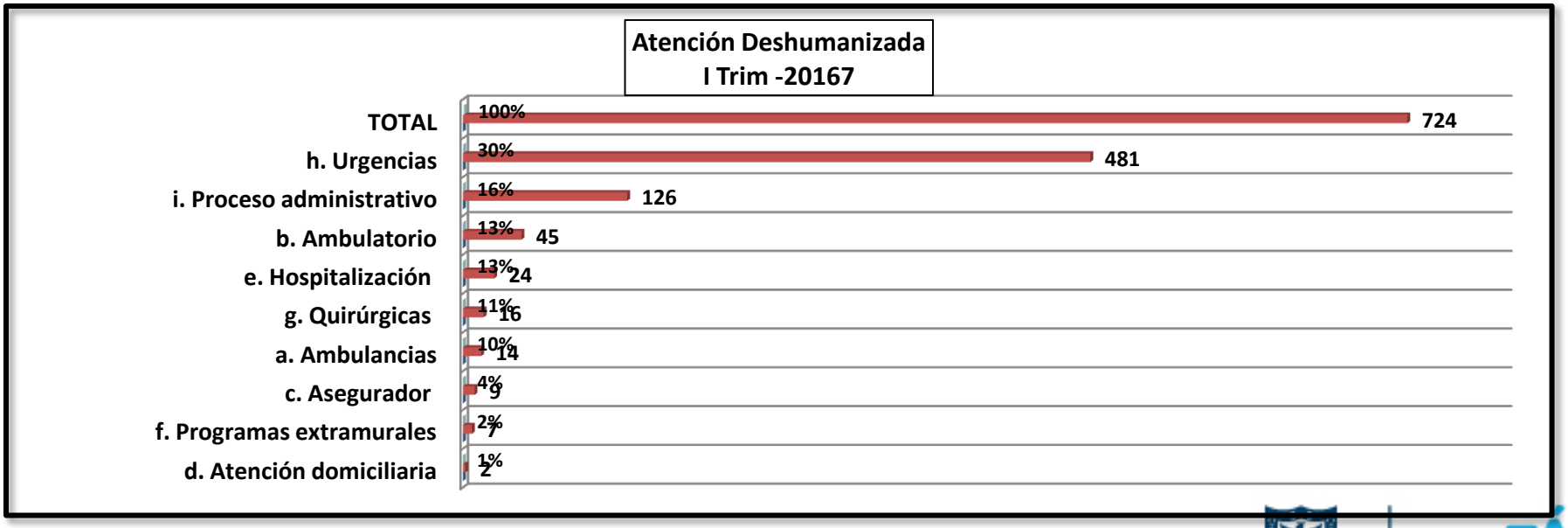
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS





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 I TRIM. 2017

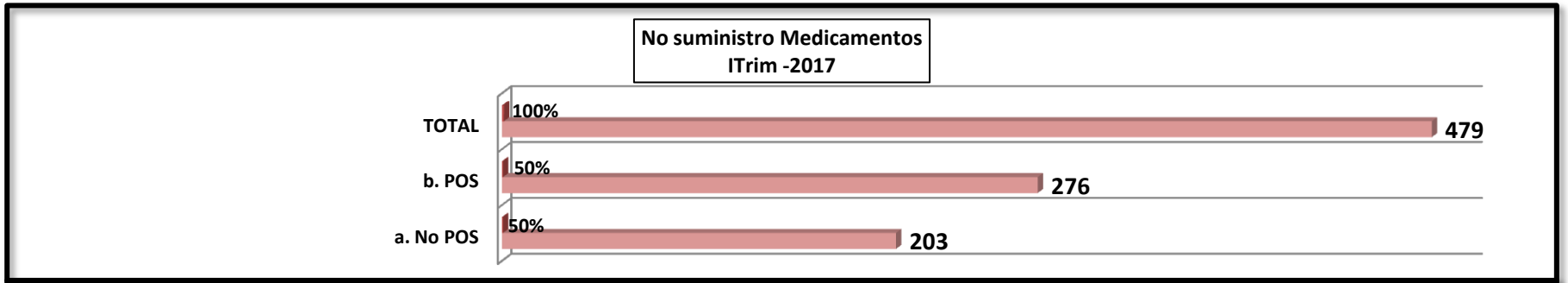


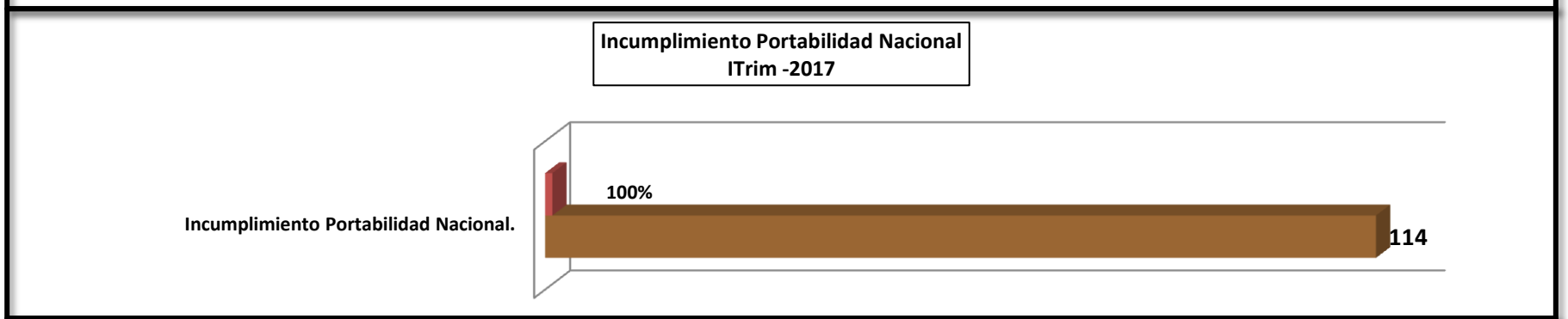


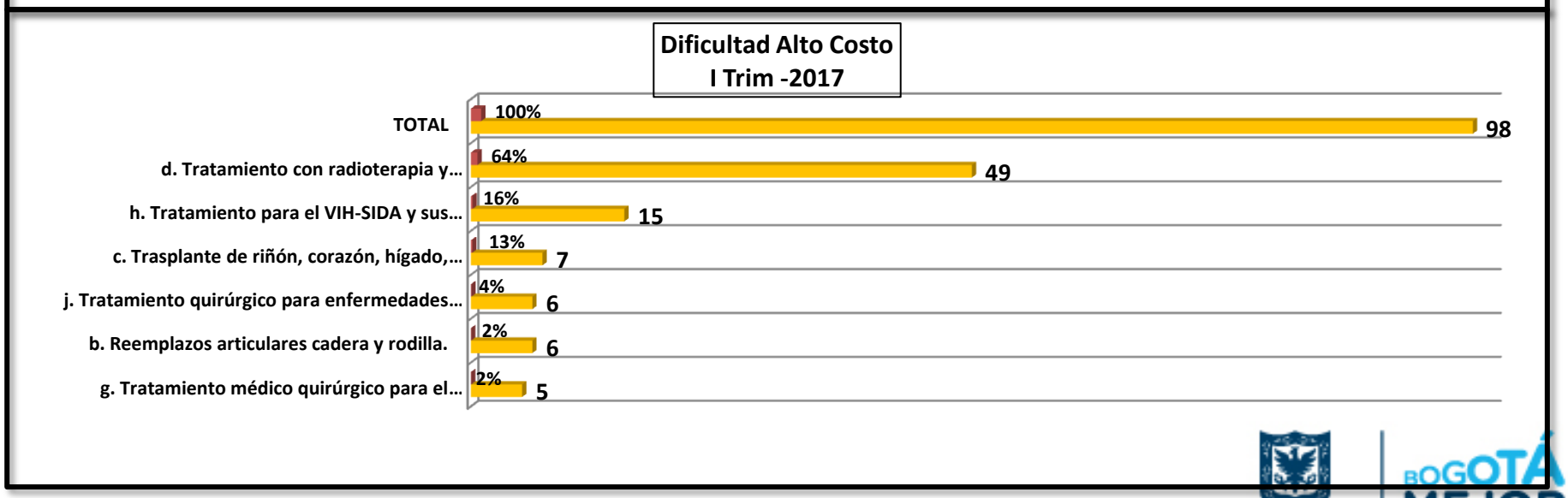
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS I TRIM. 2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

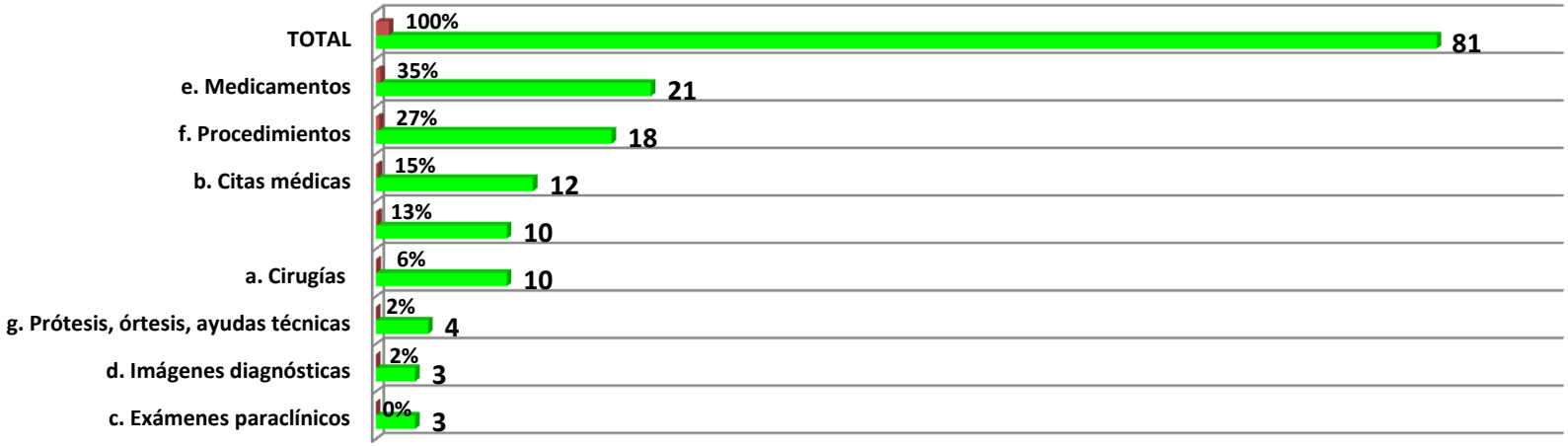




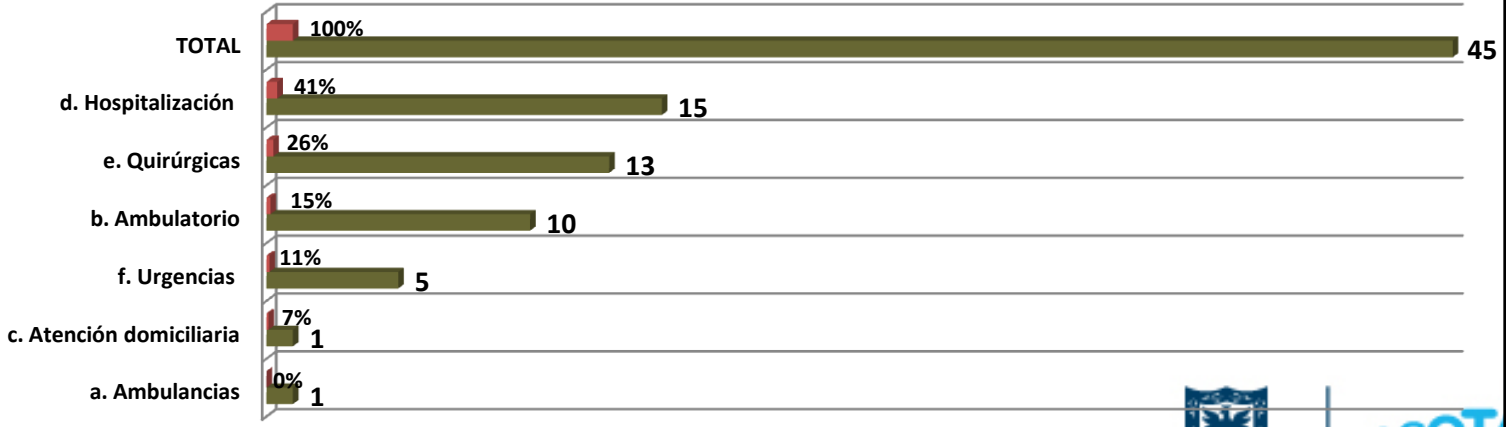


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS I TRIM. 2017

Dificultad tutelas
I Trim -2017



Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)
I Trim -2017



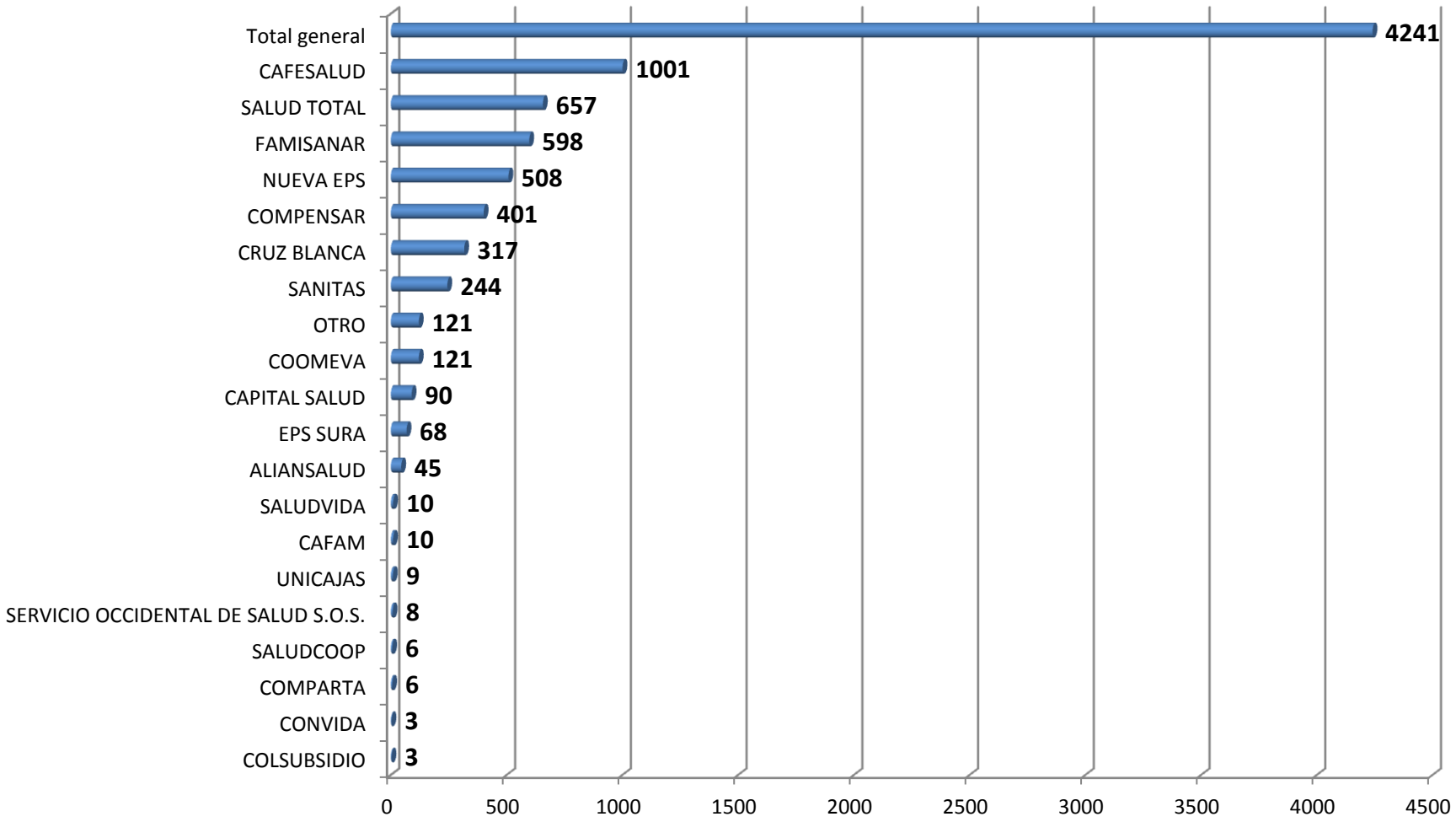
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO I TRIM-2017							
ENTIDAD	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
EPS-S	879	319	2.960	1.110	962	6.230	47
EPS-C	624	305	1.583	326	1.403	4.241	32
USS	516	205	310	7	150	1.188	9
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	156	62	274	187	79	758	6
IPS PRIVADAS	44	47	48	2	140	281	2
Sin especificar Institución	21	0	204	5	0	230	2
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	87	0	97	1	2	187	1
Otra entidades	32	0	37	20	0	89	1
ENTIDAD R. Exepción y Especial	7	0	18	3	46	74	0,55
PARTICULAR	0	0	0	0	31	31	0,23
Secretarias de Salud Otro Territorio	2	0	16	0	3	21	0,2
Defensoria del Pueblo	6	0	0	0	0	6	0,0
Secretaria de Integracion Social	5	0	0	0	0	5	0,0
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	3	0	1	1	0	5	0,0
Ministerio de Salud	4	0	0	0	0	4	0,0
Linea 195 por el derecho a la Salud	2	0	0	0	0	2	0,0
Supersalud	2	0	0	0	0	2	0,0
otras eps-s otro ente territorial	0	2	0	0	0	2	0
Personeria	1	0	0	0	0	1	0,01
TOTAL	2.391	940	5.548	1.662	2.816	13.357	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 I TRIM. 2017

Primeras 20 EAPB-C en casos intervenidos con problemáticas en el acceso, de EPS-C
I Trim-2017

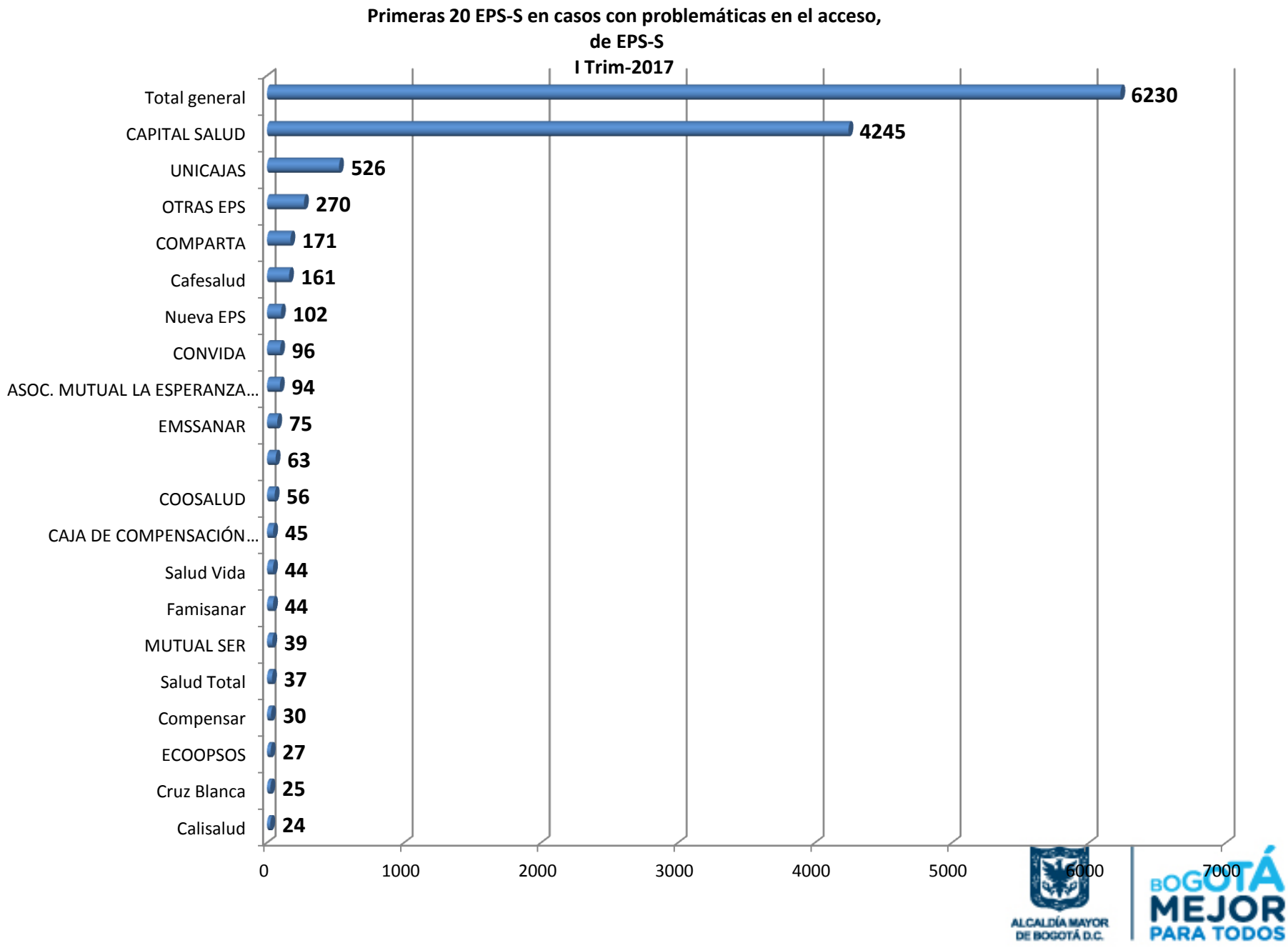


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

EAPB - CONTRIBUTIVAS EN RELACIÓN A LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO I TRIM-2017							
EAPB-C	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
CAFESALUD	158	82	261	83	417	1001	23,6
SALUD TOTAL	103	53	224	54	223	657	15,5
FAMISANAR	58	32	266	49	193	598	14,1
NUEVA EPS	69	31	241	26	141	508	12,0
COMPENSAR	39	35	179	18	130	401	9,5
CRUZ BLANCA	46	23	128	16	104	317	7,5
SANITAS	24	14	109	25	72	244	5,8
COOMEVA	16	12	30	16	47	121	2,9
OTRO	82	0	16	21	2	121	2,9
CAPITAL SALUD	0	7	54	4	25	90	2,1
EPS SURA	6	8	28	8	18	68	1,6
ALIANSALUD	6	6	11	2	20	45	1,1
CAFAM	0	0	6	0	4	10	0,2
SALUDVIDA	6	0	2	2	0	10	0,2
UNICAJAS	0	2	2	0	5	9	0,2
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	2	0	3	1	2	8	0,2
COMPARTA	0	0	6	0	0	6	0,1
SALUDCOOP	0	0	5	1	0	6	0,1
COLSUBSIDIO	0	0	3	0	0	3	0,1
CONVIDA	0	0	3	0	0	3	0,1
CAPRECOM	2	0	0	0	0	2	0,0
COLSEGUROS	2	0	0	0	0	2	0,0
HUMANA VIVIR	2	0	0	0	0	2	0,0
ASOC. CABILDOS DE RESGUARDO MANEXKA	1	0	0	0	0	1	0,0
ASOC. INDIGENA DEL CAUCA AIC	1	0	0	0	0	1	0,0
ASOC. MUTUAL GUAITARA DE IPIALES	1	0	0	0	0	1	0,0
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	0	0	1	0	0	1	0,0
CALISALUD	0	0	1	0	0	1	0,0
CONDOR	0	0	1	0	0	1	0,0
SALUD COLPATRIA	0	0	1	0	0	1	0,0
SALUD SARARE	0	0	1	0	0	1	0,0
SELVASALUD	0	0	1	0	0	1	0,0
Total general	624	305	1583	326	1403	4241	100,0

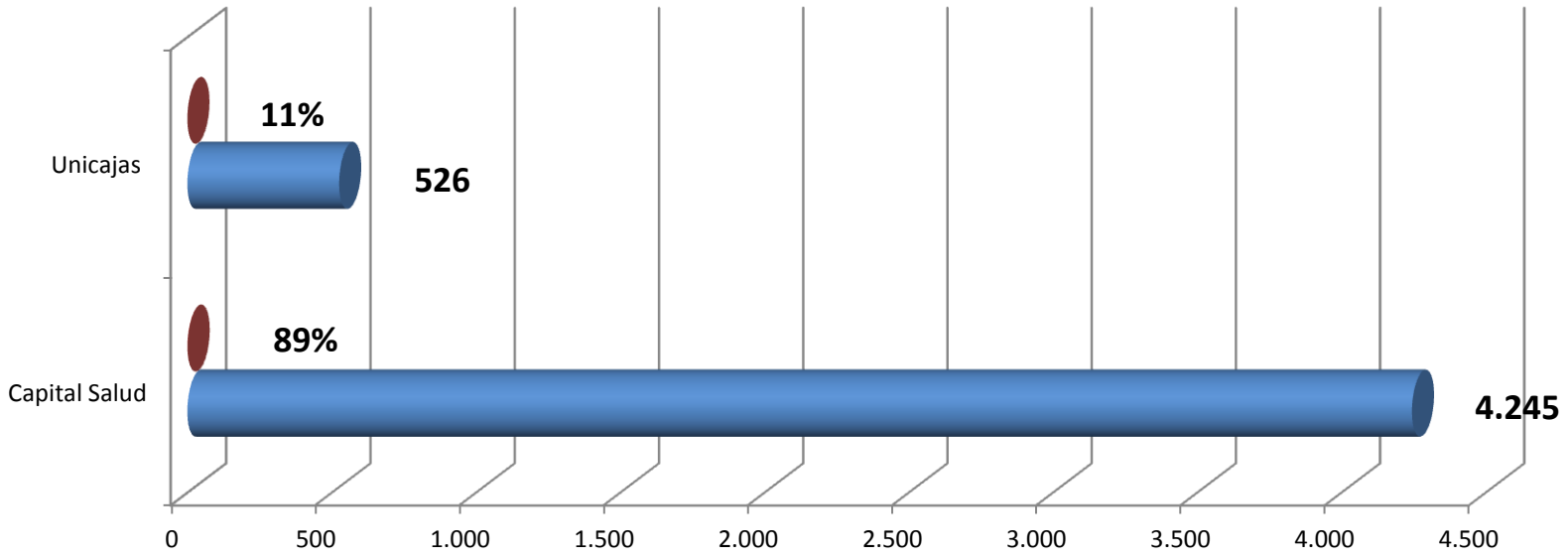
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS-COIS-CLAV -LINEA DS I TRIM. 2017



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 I TRIM. 2017

EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO I TRIM-2017							
EPS-S	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
CAPITAL SALUD	712	279	2144	316	794	4245	68
UNICAJAS	101	30	235	93	67	526	8,4
OTRAS EPS	0	0	109	161	0	270	4,3
COMPARTA	26	0	57	78	10	171	2,7
Cafesalud	0	3	80	59	19	161	2,6
Nueva EPS	0	0	37	53	12	102	1,6
CONVIDA	8	0	36	38	14	96	1,5
ASOC. MUTUAL LA ESPERANZA ASMET	6	0	29	55	4	94	1,5
EMSSANAR	7	0	12	54	2	75	1,2
ASOC. MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDO	4	0	18	41	0	63	1,0
COOSALUD	4	0	22	30	0	56	0,9
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL HUILA	4	0	14	23	4	45	0,7
Famisanar	0	2	38	4	0	44	0,7
Salud Vida	0	0	15	25	4	44	0,7
MUTUAL SER	3	0	8	26	2	39	0,6
Salud Total	0	1	16	12	8	37	0,6
Compensar	0	1	19	4	6	30	0,5
ECOOPSOS	3	0	15	7	2	27	0,4
Cruz Blanca	0	2	19	2	2	25	0,4
Calisalud	0	0	15	1	8	24	0,4
Coomeva	0	1	5	9	2	17	0,3
Capresoca	0	0	2	8	0	10	0,2
MALLAMAS	0	0	4	4	0	8	0,1
Sánitas	0	0	6	1	0	7	0,1
Cabildo Resguardo Manexka	0	0	0	4	0	4	0,1
Aliansalud	0	0	3	0	0	3	0,05
Caprecom	0	0	0	1	1	2	0,03
Epm. Mutual ARBOLETES	0	0	1	1	0	2	0,03
CAFAM	0	0	1	0	0	1	0,02
COMFAMA - CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE ANTIOQUIA	1	0	0	0	0	1	0,02
SOLSALUD	0	0	0	0	1	1	0,02
Total general	879	319	2960	1110	962	6230	100

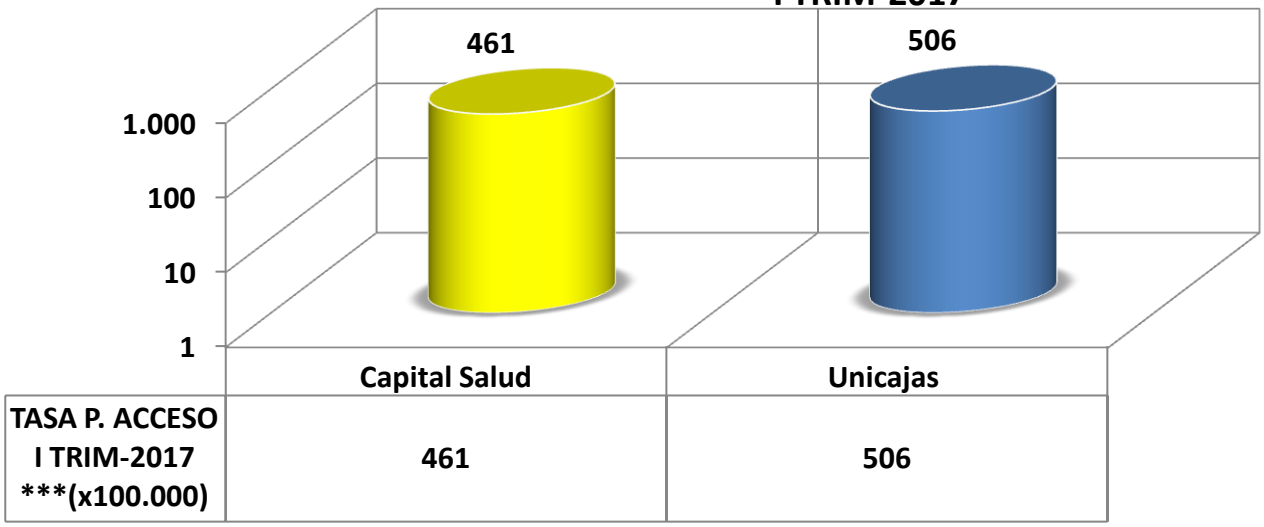
TOTAL CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO
SIDBA-SQS-COIS-CLAV- LINEA DS
I TRIM-2017



EPS-S	TOTAL CASOS P. ACESSO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** I TRIM-2017	% PART.
Capital Salud	4.245	89%
Unicajas	526	11%
Total casos	4.771	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 I TRIM. 2017

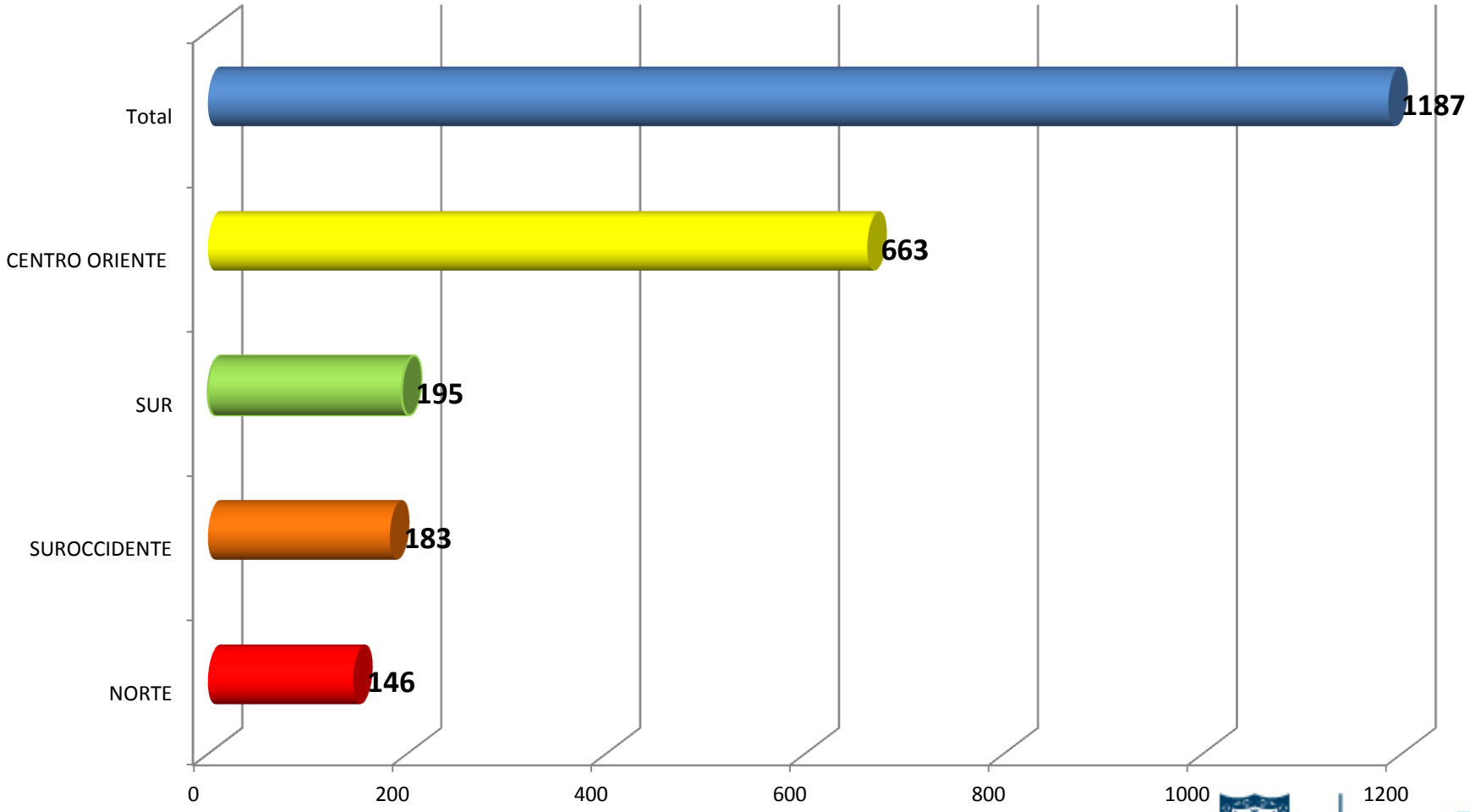
TASA P. ACCESO POR EPS-S (por 100.000)
I TRIM-2017



TASA DE CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO POR EPS - SUBSIDIADAS I TRIM-2017			
EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL CASOS P. ACESSO SIDMA-COIS-LÍNEA DS ** IV TRIM-2016	TASA P. ACCESO IV TRIM-2016 ***(x100.000)
Capital Salud	921.012	4.245	461
Unicajas	103.961	526	506
Tasa Reg. Subs.	1.164.527	6.230	535

**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), 1.164.527 beneficiarios corte a 28 de Feb-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 I TRIM. 2017
*** Tasa por 100.000 afiliados.

Total casos con problemáticas en el acceso intervenidos, de Subredes Integradas de Servicios de Salud I 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 I TRIM. 2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ESE - EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO I TRIM-2017							
SUBREDES	TOTAL SIDMA I TRIM-2017	TOTAL SDQS I TRIM-2017	TOTAL COIS I TRIM-2017	TOTAL CLAVC I TRIM-2017	TOTAL LÍNEA DS I TRIM-2017	TOTAL GENERAL I TRIM-2017	% PART.
CENTRO ORIENTE	425	52	144	0	42	663	55,9%
SUR	22	57	84	2	30	195	16,4%
SUROCCIDENTE	36	38	62	3	44	183	15,4%
NORTE	33	58	20	1	34	146	12,3%
Total	516	205	310	6	150	1187	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 I TRIM. 2017

GRACIAS