BOGOTÁ | SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE SALUD

Modalidad De Contratación
Concurso de Méritos

Tipo De Contrato
Consultoría

1. OBJETO

Medir la satisfacción, confianza y calidad de la experiencia del servicio por parte de los y las usuarias que demandan tramites y servicios de las entidades del sistema de salud en el Distrito Capital: Subredes Integradas de Servicio Norte, Sur, Centro Oriente, Sur Occidente y Capital Salud, a través de la aplicación de encuestas, en el marco del proyecto de inversión No. 8120 con código BPIN 2024110010167 denominado *"Servicio integral y buen gobierno para ciudadanías dignificadas Bogotá D.C."*

1.1 Alcance

Con la finalidad de llevar a cabo la ejecución del objeto contractual se aplicarán un total de **17.486** encuestas, a partir de instrumentos de medición cuantitativo y cualitativo, las cuales se adelantaran de manera presencial, telefónica y grupo focal, según los criterios y características definidas por el equipo de la Secretaría Distrital de Salud, de acuerdo a las características solicitadas en el presente documento y con base en la información de las atenciones realizadas en los diferentes canales de atención dispuestos por las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Salud (puntos de atención de la Secretaría de Salud módulos de atención, Red CADE, Subred Norte, Subred Sur, Subred Sur Occidente, Subred Centro Oriente y Capital Salud), las atenciones en servicios asistenciales (incluyendo asignación de citas médicas especializadas y entrega de medicamentos), las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) gestionadas en el 2024 y el primer trimestre de 2025; para medir la satisfacción, confianza y calidad según la experiencia del servicio que tuvo la ciudadanía en la prestación de los servicios mencionados durante el periodo enunciado, durante la recolección de información (en caliente- y aplica para las encuestas presenciales).

Con base en la información recolectada por la Secretaría Distrital de Salud, el equipo consultor deberá realizar el marco muestral para definir el número de encuestas a aplicar por entidad, un análisis comparativo de dicha información, presentar los resultados, conclusiones y recomendaciones de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas en este documento.

2. PLAZO ESTIMADO

El plazo de ejecución es de **seis (6) semanas**, contados a partir de la fecha de firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, esto es, expedición del registro presupuestal y aprobación del mecanismo de cobertura del riesgo sin exceder el 31 de diciembre de 2025.

3. LUGAR DE EJECUCION

Este proyecto se ejecuta en la ciudad de Bogotá, en donde se encuentren las cuatro (4) Subredes Integradas de Servicios de Salud con sus respectivos puntos de atención presencial y centros de Salud, los puntos de atención de Capital Salud EPS-S y los puntos de atención presenciales dispuestos por la Secretaría Distrital de Salud.

4. **FORMA DE PAGO**

El valor fijo máximo total del contrato se pagará por la SDS - FFDS como contraprestación, previa presentación y aprobación por parte del Supervisor de los informes y productos a que esté obligado a presentar el contratista de conformidad con lo establecido en el numeral **14 CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS O ANEXO TÉCNICO**

El valor del contrato se pagará por la SDS-FFDS al CONTRATISTA de la siguiente manera:

No. Pago	Producto entregable
Primer (1) pago	**PRODUCTO 1:** Insumos metodológicos para la medición cuantitativa y cualitativa.
Segundo (2) pago	**PRODUCTO 2**: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa.
	PRODUCTO 3: Informe de resultados de la medición cuantitativa y cualitativa
	PRODUCTO 4: Evento de socialización de resultados
	Aplicación encuestas presenciales
	Aplicación encuestas telefónicas

PARÁGRAFO PRIMERO: Para los productos entregables se requiere una previa aprobación y recibo a satisfacción por parte de la supervisión del contrato, los tiempos se pueden consultar en el anexo técnico del presente proceso.

PARÁGRAFO SEGUNDO Los pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días siguientes a la entrega de la factura, una vez se cuente con el respectivo PAC.

PARÁGRAFO TERCERO: Para efectuar el (los) pago(s) se requerirá la siguiente documentación mínima, la cual será verificada por parte del supervisor: **a.** Factura debidamente diligenciada, conforme los requisitos establecidos en el artículo 617 del Estatuto Tributario. **b.** Certificación por medio de la cual acredite que se encuentra al día en el pago de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, así como los propios del Sena, ICBF y Cajas de compensación familiar, cuando corresponda, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la ley 1150 de 2007. **C** Certificación de ingreso al Almacén (cuando aplique)

PARÁGRAFO CUARTO: Cuando las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan de los documentos requeridos para el pago, el término para éste solamente empezara a contarse desde la fecha en que se presenten en debida forma o se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por tanto derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARRÁGRAFO QUINTO: Atendiendo lo dispuesto en el Decreto 175 del 14 de febrero de 2025 “Por el cual se adoptan medidas tributarias destinadas a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para hacer frente al estado de conmoción interior decretado en la región del Catatumbo, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Rio de Oro y González del departamento del Cesar”, cuyo artículo 8 dispone, una modificación transitoria al parágrafo 2 del artículo 519 del Estatuto Tributario (ET), modificación que incrementa la tarifa del impuesto de timbre nacional del 0% al 1%. En consideración a la norma transcrita el FFDS está exento de dicho impuesto, por lo tanto, quedará a cargo del contratista, el 0,5%.

Dado que, por regla general, el hecho generador y la causación del impuesto de timbre es instantáneo, de facto, es decir al momento del otorgamiento y aceptación del contrato o convenio, la suscripción del mismo lo hará exigible de manera inmediata.

Por lo anterior, todos los contratos o convenios suscritos o a suscribir desde el 22 de febrero de 2025 y que superen el valor de 6.000 UVT (Valor UVT 2025 $49.799), equivalentes a $298.794.000 para 2025, están gravados con el impuesto de timbre, razón por la cual, será necesario acreditar el pago del mismo como requisito para la suscripción del acta de inicio.

Este impuesto deberá ser consignado por el contratista o suscriptor del convenio a la Cuenta deAhorros No. 200-82768-1 del Banco de Occidente. Una vez realizada la consignación deberá remitir al correo electrónico tesoreria@saludcapital.gov.co el soporte para que el área de Tesorería realice el Comprobante de Ingreso a Bancos – CIB, el cual será remitido al contratista o suscriptor del convenio, para el cumplimiento del requisito a la firma del acta de inicio.

Nota No.1: Se deberán aplicar las disposiciones contenidas en la Ley 2010 de 2019 y Decreto 358 de 2020, en el caso de estar obligados a la implementación de la Factura Electrónica.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL

Se aplicarán la cantidad de encuestas que el contratista seleccionado determine como representativas, con base en la información de las atenciones de trámites y servicios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Salud (puntos de atención de la Secretaría de Salud -que incluyen Red CADE-, los de las Subredes Integradas de Servicios de Salud Norte, Sur, Sur Occidente, Centro Oriente y Capital Salud), las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) gestionadas y las atenciones en servicios asistenciales; para medir la satisfacción, confianza y la calidad de la experiencia del servicio que tuvieron los y las usuarias durante la vigencia 2024 y del primer trimestre del 2025, según corresponda.

El instrumento de medición será aplicado de acuerdo con los siguientes segmentos y número de encuestas estimadas a realizar en las entidades que conforman el Sistema Distrital de Salud.

TABLA 1. ATENCIONES POR CANALES SDS, SUBREDES Y CAPITAL SALUD PARA LA VIGENCIA 2024 Y PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
CAPITAL SALUD	1.393.725	3.734	2.669	**1.400.128**
SUBRED CENTRO ORIENTE	1.405.784	1.916	33.401	**1.441.101**
SUBRED NORTE	1.356.010	35.794	464.507	**1.856.311**
SUBRED SUR	485.862	37.523	303.342	**826.727**
SUBRED SUROCCIDENTE	8.202	31.631	144.195	**184.028**
SECRETARIA DE SALUD	112.541	94.378	97.114	**304.033**
TOTAL	**4.762.124**	**204.976**	**1.045.228**	**6.012.328**

Fuente: Sistemas distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha, sistema de información cuéntanos Bogotá y bases de datos entregadas por cada entidad (por las cuatro subredes integradas de servicio de salud y capital salud EAPB).

TABLA 2. TOTAL DE ATENCIONES POR MEDICINA ESPECIALIZADA PARA LA VIGENCIA 2024 Y PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

ENTIDAD	MEDICINA ESPECIALIZADA
CAPITAL SALUD	3.322.786
SUBRED CENTRO ORIENTE	192.292
SUBRED NORTE	810.954
SUBRED SUR	302.986
SUBRED SUROCCIDENTE	273.503
TOTAL	4.902.521

Fuente: Bases de datos entregadas por cada entidad (por las cuatro subredes integradas de servicio de salud y capital salud EAPB).

TABLA 3. MEDICAMENTOS PARA LA VIGENCIA 2024 Y PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

ENTIDAD	TOTAL FORMULADOS	TOTAL ENTREGADOS
CAPITAL SALUD	5.423.927	4.570.097
SUBRED CENTRO ORIENTE	1.339.507	609.813
SUBRED SUROCCIDENTE	1.719.615	1.681.997
TOTAL	8.483.049	6.861.907

Fuente: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.

TABLA 4. PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS- PARA LA VIGENCIA 2024 Y PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

ENTIDAD	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	TOTAL
CAPITAL SALUD	3.611	3.734	2.669	**10.014**
SUBRED CENTRO ORIENTE	3.862	1.916	832	**6.610**
SUBRED NORTE	6.150	5.629	1.427	**13.206**
SUBRED SUR	5.556	2.801	1.092	**9.449**
SUBRED SUROCCIDENTE	8.202	4.355	1.071	**13.628**
SECRETARIA DE SALUD	2.111	15.001	5.370	**22.482**
TOTAL	**29.492**	**33.436**	**12.461**	**75.389**

Fuente: Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas – Bogotá te escucha.

TABLA 5. OFERTA DE TRAMITES INSCRITA EN SUIT PARA LA VIGENCIA 2024 Y PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

ENTIDAD	TOTAL TRAMITES
CAPITAL SALUD	4
SUBRED CENTRO ORIENTE	12
SUBRED NORTE	11

SUBRED SUR	10
SUBRED SUROCCIDENTE	13
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	24
TOTAL	74

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública Sistema Único de Información de Trámites -SUIT -
Nota: Para consultar información detalla dirigirse a la carpeta denominada tabla 6 que reposa en la carpeta bases de datos

TABLA 6. ATENCIONES SEGÚN GRUPO ETARIO Y SEXO

GRUPO ETARIO	CANTIDAD
ADOLESCENCIA	145.482
ADULTEZ	722.822
INFANCIA	302.949
JUVENTUD	174.800
PERSONAS MAYORES	652.976
TOTAL	**1.999.029**

Fuente: Bases de datos entregadas por cada entidad (por las cuatro subredes integradas de servicio de salud y capital salud EAPB).

SEXO	CANTIDAD
HOMBRE	941.824
MUJER	1.745.104
INTERSEXUAL	81
TOTAL	**2.687.009**

Fuente: Bases de datos entregadas por cada entidad (por las cuatro subredes integradas de servicio de salud y capital salud EAPB).

TABLA 7. DATOS DE OPERACIÓN DE TRAMITES INSCRITA EN SUIT PARA LA VIGENCIA 2024 Y PRIMER TRIMESTRE DEL 2025

ENTIDAD													
NOMBRE DEL TRAMITE	CAPITAL SALUD		SUBRED CENTRO ORIENTE		SUBRED NORTE		SUBRED SUR		SUBRED SUROCCIDENTE		SECRETARIA DE SALUD		TOTAL
	Tramites	Pqrsd	Tramites	Pqrsd	Tramites	Pqrsd	Tramites	Pqrsd	Tramites	Pqrsd	Tramites	Pqrsd	
Afiliación	158550	1393											159943
Portabilidad	4227	476											4703
Registro de Novedades.	2004975	1364											2006339
Apertura de los centros de estética y similares											355	4	359
Aprobación y renovación de plazas para el servicio social obligatorio											9	294	303
Autorización sanitaria para la concesión de aguas para el consumo humano											7	0	7
Certificación de discapacidad											12049	109	12158
Certificado de capacidad de adecuación y de dispensación de dispositivos médicos sobre medida, para la salud visual y ocular											60	5	65
Credencial de expendedor de drogas											1673	45	1718
Inscripción de dignatarios de las fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro											66	0	66
Inscripción de establecimientos de expendio y almacenamiento de carne y productos cárnicos comestibles											1026	3	1029
Inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud											2741	653	3394
Inscripción y autorización sanitaria para vehículos que transportan carne y producto cárnicos comestibles											29	10	39
Licencia de exhumación de cadáveres											6188	253	6441
Licencia de inhumación de cadáveres.											16167	78	16245
Licencia de prácticas industriales, veterinarias o de investigación para el uso de equipos generadores de radiación ionizante											73	22	95

Licencia de prácticas médicas para el uso de equipos generadores de radiación ionizante											870	89	959
Licencia de prestación de servicios de protección radiológica y control de calidad.											1	1	2
Licencia para la cremación de cadáveres											27245	6	27251
Licencia para prestación de servicios en seguridad y salud en el trabajo											15362	5930	21292
Préstamo bibliotecario											106	0	106
Reconocimiento de personería jurídica de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro											5	148	153
Reforma de estatutos de fundaciones, corporaciones y/o asociaciones de utilidad común y/o sin ánimo de lucro											9	17	26
Registro y autorización de títulos en el área de la salud											14030	2265	16295
Renovación de la habilitación de prestadores de servicios de salud											0	535	535
Reporte de novedades al registro especial de prestadores de servicios de salud											13680	549	14229
Vacunación antirrábica de caninos y felinos			21	11	53584	15	167836	24	107281	12	511736	1	840521
Asignación de cita para la prestación de servicios en salud			1542407	1866	1936801	32052	1389678	2361	1373227	1270			6279662
Atención inicial de urgencia			95392	189	292533	663	181366	255	132055	838			703291
Banco de ideas de proyectos en salud - subred sur occidente			0	0	0	0	0	0	1	0			1
Certificado de defunción por muerte natural			61348	18	2334	0	2387	0	2118	8			68213
Certificado de nacido vivo			21042	19910	4038	0	3183	0	3441	0			51614
Concepto sanitario			7389	9848	29800	5686	3098	193	61494	2189			119697
Concepto sanitario para empresas aplicadoras de plaguicidas			0	0	0	0	0	0	90	2941			3031
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos			487495	126	171247	296	733680	639	1288683	44			2682210
Examen de laboratorio clínico			100696	327	271637	789	429850	70	1952728	136			2756233
Historia clínica			6794	31	30510	7	18046	26	65697	200			121311
Radiología e imágenes diagnósticas			100449	1212	97409	132	113994	180	200097	370			513843
Solicitud de concepto de vehiculo transportadores de plaguicidas			0	0	0	0	0	0	0	0			0
Terapia			409585	39	174851	36	213746	119	99743	3			898122

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública Sistema Único de Información de Trámites -SUIT -
Nota: Para consultar información detalla dirigirse a la carpeta denominada tabla 7 que reposa en la carpeta bases de datos

6. REQUERIMIENTO

La Secretaría Distrital de Salud adelantará un proceso de selección bajo la modalidad de concurso de méritos abierto, para seleccionar el contratista realice que realice la medición de la satisfacción, confianza y calidad en la experiencia del servicio a la ciudadanía, tomando como población objetivo a los y las usuarias del Sistema de Salud en el Distrito Capital. El contrato que se pretende celebrar, tiene como población objetivo a los habitantes de la ciudad de Bogotá, que han tenido una experiencia de servicio a través de la demanda de algún trámite o servicio en las entidades que conforman el Sistema Distrital de Salud de la Capital.

Para realizar la toma de la encuesta se hará recolección de información de manera presencial y telefónica de ciudadanos y ciudadanas que hayan sido atendidos en las sedes de servicio a la ciudadanía o cualquiera de los canales dispuestos para tal fin en las entidades que conforman el sistema de salud en el Distrito Capital.

El contratista seleccionado deberá contar con software especializado para el análisis de datos para encuestas automatizar, sistematizar y facilitar el análisis de los datos recolectado, con el fin de visualizar los datos de forma gráfica, realizar cálculos estadísticos, identificar patrones y

tendencias, y generar informes detallados para una mejor interpretación y toma de decisiones, para ello.

Es pertinente precisar que se conformará un comité técnico de la encuesta, en el cual participará el contratista y la Secretaría Distrital de Salud, instancia que se encargará de revisar, aprobar y dar recomendaciones a la propuesta que presente el contratista en el marco de la estimación de la muestra y la formulación del cuestionario y a los productos que entreguen el contratista, en el marco de la estimación de la muestra y la formulación del cuestionario. Por su parte, el contratista deberá acoger las recomendaciones, actividades y puntos de seguimiento que el comité estipule en el marco de los productos contratados.

Ahora bien, el contratista seleccionado será el encargado de determinar el marco muestral para definir el número de encuestas a aplicar, entendiendo que es fundamental para la validación de los resultados y garantizar que la muestra sea representativa de cada uno de los segmentos seleccionados y una muestra representativa del número de atenciones en los canales de atención, servicios asistenciales y de PQRS registradas a partir de los datos del año 2024 y el primer trimestre del 2025, entregados por la Secretaría Distrital de Salud

Para su aplicación, se establece un nivel de confianza del 95% y un margen de error máximo de +/- 5%., Se deberá implementar la metodología “en caliente”, con datos históricos de atención, y se realizarán de modo Mixta (presencial y telefónico), las cuales se aplicarán en las siguientes Entidades:

- SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD: -SISS Centro Oriente; SISS Sur Occidente; SISS Norte; SISS Sur, y los demás puntos de atención de cada una de estas que se definan una vez establecida la muestra.

- PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL: Secretaría de Salud, CADE Manitas; Supercade Bosa; Supercade Américas; Supercade Suba; Supercade CAD; Supercade 20 de Julio; Supercade Engativá; CADE Santa Lucía; CADE Candelaria; CADE Fontibón; CADE Santa Helenita; CADE Gaitana; CADE Servitá y CADE Yomasa.

- PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE CAPITAL SALUD EPS-S: PAU Barrios Unidos; PAU Bosa; PAU Candelaria; PAU Carrera 30; PAU Kennedy; PAU Misericordia; PAU Usme; PAU Suba; PAU Tunal.

5.1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Organizar las preguntas de acuerdo con las necesidades de la Secretaría Distrital de Salud y las entidades involucradas. Para ello deberá tenerse en cuenta:

- el tipo de cuestionario
- tipo de pregunta
- criterios de valoración de las respuestas
- aplicación de una prueba piloto que permita concluir el uso de este instrumento
- posibles ajustes y la medición de resultados.

Las preguntas deben estructurarse a partir de las categorías de satisfacción, confianza y calidad de la experiencia de servicio:

- Satisfacción: el resultado de la interacción entre la ciudadanía y la entidad en la que experimenta y valora los atributos del servicio recibido, evaluando las expectativas del usuario o usuaria con la experiencia vivida.

- Confianza: la ciudadanía siente y considera que los trámites y servicios que demandan son atendidos a partir de su necesidad, dentro de los plazos establecidos y siente que obtendrá respuestas efectivas a sus demandas y, en caso de no ser efectivas, le explicara el por qué.

- Calidad del servicio en salud: está enfocada en el usuario y sus familias con impacto en la comunidad, cumpliendo con atributos de calidad como son: oportunidad, accesibilidad, eficiencia, equidad, efectividad entre otros, que contribuyen a alcanzar resultados óptimos en la prevención, promoción y atención de la salud de la ciudadanía.

- Se debe dar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (habeas data) en el tratamiento de la información recolectada, garantizando que los datos personales serán manejados con criterios de confidencialidad, seguridad y consentimiento informado, especialmente en el caso de recolección directa a través de encuestas y grupos focales.

Así mismo, el contratista debe desarrollar las siguientes fases propuestas para la formulación y aplicación de la encuesta:

5.1.1. Fase 1. Construcción y planeación metodológica del instrumento de medición cuantitativo y cualitativo.

Consiste en la generación de un plan de trabajo y cronograma que contenga la ejecución de todo el proyecto; además, el desarrollo de insumos que incluyen la revisión documental de dos encuestas anteriores, la metodología de aplicación de un instrumento de medición cuantitativo y cualitativo con una prueba piloto. De esta manera, la fase 1 contiene el producto 1.

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
Reunión de apertura del contrato para la aprobación del plan de trabajo y cronograma.	Plan de trabajo y cronograma aprobados	Supervisor/ Contratista	Primera semana de ejecución.	
Remitir hojas de vida del personal idóneo requerido para el desarrollo del contrato, las actividades administrativas y transversales requeridas.	Las hojas de vida del talento humano de acuerdo con los requisitos de formación y experiencia	Contratista	Primera semana de ejecución.	

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
	descritos en el anexo de especificaciones y condiciones técnicas, para la validación y aprobación de la supervisión previo a la respectiva contratación o vinculación.			
Validar hojas de vida del personal idóneo requerido para el desarrollo del contrato, las actividades administrativas y transversales requeridas.	Correo electrónico de aprobación de hojas de vida	Supervisor	Primera semana de ejecución.	
Presentar un documento que contenga la revisión documental de las encuestas aplicadas en los años 2021 y 2023 a partir de las categorías de satisfacción, confianza y calidad de la experiencia de servicio. Este documento tiene como propósito el mejoramiento de los instrumentos que se aplicarán en 2025, en términos de efectividad en el diligenciamiento, comprensión, accesibilidad y disposición por parte de los y las usuarias para atenderlo y para definir criterios de comparabilidad entre los años.	Documento ejecutivo de revisión documental encuestas aplicadas 2023	Contratista	Primera semana de ejecución.	Este documento deberá contener hasta diez (10) páginas de extensión, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán. considerados como anexos y una presentación en PowerPoint que muestre los comparativos de las dos encuestas pasadas a partir de las categorías propuestas.
Definir el tamaño muestral a partir de la información registrada en las tablas relacionadas contenidos en este aparte, relacionados con las atenciones realizadas por los canales de atención y servicios de las entidades descritas en el numeral, así como las PQRS, oferta de trámites y datos de operación con el propósito de medir la satisfacción, la confianza y la calidad de la experiencia del servicio que tuvieron los y las usuarias durante el año 2024 y primer trimestre del 2025. Para el diseño de la muestra se debe tener en cuenta la construcción del marco muestral; determinación del tamaño de la muestra (un mínimo de **17.486**	Documento definición de tamaño muestral	Contratista	Segunda semana de ejecución.	Este documento deberá contener hasta diez (10) páginas de extensión, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán considerados como anexos

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
encuestas), definición y selección de la muestra. (Construcción, elaboración y metodología de selección de los elementos muestrales).				
Diseñar las preguntas, de acuerdo con las necesidades de la Secretaría Distrital de Salud y las entidades involucradas. Para ello el contratista entregará un documento metodológico para la puesta en marcha de un plan piloto que deberá contener el tipo de cuestionario; tipo de pregunta; criterios de valoración de las respuestas.	Documento metodológico con los resultados de la prueba piloto	Contratista	Segunda semana de ejecución.	Este documento deberá contener hasta veinte (20) páginas de extensión, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas y preguntas de cuestionarios serán considerados como anexos. Determinar los indicadores para establecer las variables objeto de la medición, de acuerdo con los objetivos establecidos, por lo que se deberá tener en cuenta las diferentes variables de relación de la información; descripción del indicador sugerido; formulación del instrumento de medición y documentos de indicadores que incluyan (variables, fórmulas, contexto, fichas técnicas y datos). Establecer los componentes de una línea base que le permita a la Secretaría Distrital de Salud y entidades involucradas adelantar mediciones posteriores.
Realizar la prueba piloto que permita concluir el uso de este instrumento y la medición de resultados, este documento tendrá como anexo el formulario de la encuesta en el cual se incluya los resultados de la prueba piloto con los resultados operativos del trabajo de campo, resultados de la encuesta y los ajuste al instrumento definitivo de medición propuesto y operación de la encuesta				
Presentación de resultados de la prueba piloto con las versiones definitivas de las encuestas (presencial, telefónica y grupo focal) para aprobación.	Formulario final de encuestas	Supervisor/ Contratista	Tercera semana de ejecución.	Si hay lugar el contratista realizará el rediseño a que haya lugar del formulario de encuesta que se aplicará a la ciudadanía sobre satisfacción, confianza y calidad de la experiencia de

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
				servicio ofrecido a la ciudadanía por las entidades públicas que conforman el Sistema de Salud en el Distrito Capital.
Entrega producto No. 1 Insumos metodológicos para la medición cuantitativa y cualitativa	Producto No. 1 Insumos metodológicos para la medición cuantitativa y cualitativa	Contratista	Tercera semana de ejecución..	De acuerdo con lo planteado en esta fase.
Ajustes al documento del producto No. 1 Insumos metodológicos para la medición cuantitativa y cualitativa.	Documento ajustado producto No. 1 Insumos metodológicos para la medición cuantitativa y cualitativa	Contratista	Tercera semana de ejecución.	

PRODUCTO 1: Insumos metodológicos para la medición cuantitativa y cualitativa.

Este producto desarrolla la metodología y debe presentar el abordaje técnico y operativo para la aplicación del instrumento de medición a nivel cuantitativo y cualitativo para el cumplimiento del objetivo general teniendo en cuenta plan de trabajo, cronograma y los siguientes requerimientos:

a) Este documento debe tener extensión mínimo de 70 páginas.

b) Una introducción que contenga como mínimo; i) la descripción general del documento; ii) una breve descripción del Sistema Distrital de Salud y sus entidades que dé cuenta del objeto de estudio; iii) referencias a la normatividad vigente; iv) un breve resumen del enfoque teórico conceptual que fundamentará el desarrollo de la medición.

c) Resultados de la revisión documental de las encuestas aplicadas en los años 2021, 2023 que contenga el análisis de los siguientes elementos: i) categorías de satisfacción, confianza y calidad en el marco de la experiencia del servicio; ii) resultados de análisis de la efectividad en el diligenciamiento, comprensión, accesibilidad y disposición para la medición- y el cuestionario-; iii) Definición de criterios para establecer comparabilidad entre los años 2021, 2023 y la presente medición en 2024 y primer trimestre del 2025.

d) El diseño metodológico de la medición en el que se especifique el abordaje para medir de la satisfacción, confianza y calidad de los servicios que prestan las entidades del Sistema Distrital de Salud. Este diseño debe tener en cuenta aspectos como:

- Una presentación del marco conceptual o teórico que estructura el diseño de la evaluación y que orientará el abordaje de la medición a nivel cuantitativo y cualitativo

- Matriz de consistencia con la identificación de las fuentes de información, variables e indicadores que serán tenidos en cuenta para la medición y su relación con las categorías de satisfacción, confianza y calidad. En concordancia, el cuestionario y el diseño debe como mínimo:

- Realizar una caracterización sociodemográfica con enfoque poblacional, diferencial y de género de las personas encuestadas.

- Determinar el número de encuestas a realizar por puntos de atención de cada entidad o canales, según la muestra definida por la Secretaría Distrital de Salud para que tengan representatividad por cada Localidad.

- Determinar el nivel de la satisfacción, confianza y calidad que manifiesta la ciudadanía en el uso de los canales de atención dispuestos por cada entidad (presencial, telefónico) incluyendo calidad general del servicio, uso, accesibilidad, claridad, trato amable, privacidad en la atención, tiempo que tomó la atención y los que se consideren por parte del contratista.

- Medir la satisfacción, confianza y calidad de la ciudadanía sobre la asignación de citas de medicina especializada y entrega de medicamentos en las subredes y Capital Salud; con los criterios de calidad general de asignación de la cita: oportunidad, facilidad para conseguirla, información previa y posterior a la misma, horarios de atención para solicitarla, amabilidad de la atención, tiempo invertido. Con respecto a medicamentos: disponibilidad, entrega completa, oportuna, disposición del personal y los que se considere por parte del contratista.

- Medir la satisfacción, confianza y calidad de los servicios asistenciales prestados en las Subredes Integradas de Servicios de Salud incluyendo la calidad general del servicio y la facilidad para el acceso. En esta medición se debe considerar la correlación de variables con la satisfacción, confianza y calidad en la asignación de las citas.

- Medir la satisfacción, confianza y calidad de la gestión de las PQRS presentadas a cada una de las entidades: atención de los criterios de calidad en las respuestas, cumplimiento a los criterios de oportunidad, respuesta de fondo brindada, uso de lenguaje claro en las respuestas.

- Medir cual es el canal o canales que la ciudadanía considera que la Secretaría Distrital de Salud debe fortalecer.

- Medir el nivel de confianza de la ciudadanía en las entidades públicas que hacen parte del Sistema Distrital de Salud.

- Determinar si la ciudadanía percibe una atención de los servicios de las entidades involucradas ajustadas al principio de atención con enfoque diferencial, poblacional y de género

- Los instrumentos cuantitativos propuestos con los que se desarrollará la prueba piloto; su correspondiente metodología de aplicación, tipo de pregunta y criterios de valoración de las respuestas, fichas técnicas, datos y demás que el contratista considere. El contratista debe considerar la prueba piloto de manera telefónica y presencial para comprobar la estrategia de abordaje de las personas.

- Los instrumentos cualitativos propuestos con los que se desarrollará el grupo focal (incluye convocatoria, moderación y desarrollo del mismo a cargo del contratista) y su correspondiente metodología de aplicación y justificación; esta debe incluir la participación de personas que hayan sido encuestadas, y hayan manifestado no estar satisfechas con la experiencia del servicio ofrecido por una o algunas de las entidades del Sistema Distrital de Salud, con el objetivo de complementar el análisis, la medición y recolectar aportes para el mejoramiento de los servicios.

- La estrategia para el procesamiento y sistematización de información recolectada durante el trabajo de campo, en el que se incluya, tanto para el componente cuantitativo como cualitativo, el software especializado de análisis de datos que se usará y las principales categorías de análisis que orientarán la sistematización o codificación de la información.

- Descripción de la estrategia de integración de información cualitativa y cuantitativa, primaria y secundaria que será utilizada en el proceso de análisis, especificando cómo y en qué momentos de la evaluación se utilizarán las técnicas de integración (triangulación) respectivas

e) Presentación de resultados de la prueba piloto con las versiones definitivas de las encuestas (presencial, telefónico y grupo focal) para aprobación, la cual debe contener:

- Una introducción en la que se describan las generalidades de la prueba piloto, lugar elegido, número de instrumentos aplicados y criterios de valoración de instrumentos que fueron tenidos en cuenta.

- Diseño de la prueba piloto implementado que especifique las condiciones de modo y lugar de realización de la prueba: fechas, lugares, muestras estimadas, personal requerido, entre otros aspectos.

- Resultados de la prueba piloto con la descripción de los cambios o ajustes pertinentes relacionados (instrumentos de medición, diseño operativo, diseño de sistemas, instrumentos de recolección que fueron ajustados o actualizados, entre otros) y su respectiva justificación a la luz del desarrollo del piloto. Es decir, debe incluir los instrumentos definitivos para la medición presencial, telefónica y de la submuestra del grupo focal propuesto y operación de la encuesta.

- Principales problemas técnicos, operativos y logísticos identificados en la prueba piloto y propuestas de solución. Así mismo, señalar los retos identificados para el trabajo de campo.

- Instrumento definitivo para la medición presencial, telefónica y de la submuestra del grupo focal propuesto.

f) Incluir el anexo de validación y consistencia y debe tener en cuenta aspectos como:

- Caracterización sociodemográfica de las personas encuestadas.

- Determinar el nivel de confianza y uso que manifiesta la ciudadanía en el empleo de los canales de atención a la ciudadanía.

- Medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la asignación de citas de medicina especializada y entrega de medicamentos en las subredes; con los criterios de calidad, facilidad, accesibilidad, información, horarios, amabilidad, tiempo invertido y disposición por el personal. Es importante diferenciar el canal por el cual la persona solicitó la cita, tanto para las citas como para la entrega de medicamentos.

- Medir la satisfacción general del servicio prestado en términos de calidad y facilidad; en cada canal, atenciones asistenciales y PQRS.

- Medir la satisfacción de los ciudadanos frente a las peticiones (PQRS) presentadas en las entidades públicas que hacen parte del Sistema Distrital de Salud, discriminada por cada actor. Se debe tener en cuenta los criterios de: calidad general, facilidad, oportunidad, eficacia, privacidad, claridad, coherencia, amabilidad.

- Identificar el canal que más le gustaría al ciudadano que las entidades fortalecieran.

- Medir el nivel de confianza de la ciudadanía en las entidades públicas que hacen parte del Sistema Distrital de Salud.

- Determinar si los ciudadanos perciben una atención de los servicios de las entidades involucradas ajustadas al principio de atención con enfoque diferencial.

g) Estrategia de muestreo cuantitativo y cualitativo:

- Recolección cuantitativa: se debe presentar el diseño de muestreo para el levantamiento de la información en campo, que describa y justifique la población de interés, cálculo de tamaño de muestra, universo de estudio, población objetivo y subpoblaciones (estratos, dominios o post-estratos), cobertura y desagregación geográfica, unidades de observación, unidades de análisis, unidades de muestreo y periodo de referencia. El margen de error máximo admitido será de 5%, y el nivel de confianza estadística del 95%. Aquí también deberán relacionar el porcentaje de sobre

muestra para solventar los problemas de no respuesta y justificación del efecto de diseño en la varianza de las estimaciones.

- Recolección cualitativa: se deben describir los criterios de inclusión de los participantes, esto es, la presentación y justificación de la selección de las unidades muestrales especificando lugares y nivel máximo de desagregación cuando sea posible (instituciones, entidades, dependencias, organizaciones, comunidades, etc.). Lo anterior, considerando el marco conceptual o teórico descrito en el punto anterior.

h) El plan de trabajo y cronograma registrando como mínimo; fechas, actividades y productos de cada fase de la ejecución del proyecto incluyendo el periodo de aplicación de la prueba piloto, instrumento de medición, grupo focal y responsables.

i) Plan operativo del levantamiento de información en campo para la prueba piloto y que será aplicable con ajustes en la recolección de la información cuantitativa para la medición, que debe describir:

- Plan detallado de trabajo de campo (métodos y estrategias de recolección de datos, estructura organizacional del equipo operativo y conformación del equipo, esquema de entrenamiento del personal y cronograma).

- Aspectos que serán evaluados en la prueba piloto y su respectiva justificación. Así mismo, las unidades de observación que sean consideradas en la prueba piloto no podrán hacer parte del proceso de análisis de la información.

j) El documento debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Tipo **de diseño muestral.**

   El diseño será **probabilístico estratificado**, permitiendo la selección aleatoria de las unidades dentro de cada estrato definido por los dominios de análisis principales (subred, canal de atención, localidad y tipo de servicio). Si se llegase a emplear más de una etapa u otro diseño, se deberá describir detalladamente el procedimiento de selección en cada etapa y las unidades involucradas, en todo caso debe ser probabilístico.

2. **Marco muestral**

   El marco muestral estará conformado por los registros suministrados de atenciones y trámites suministrados por la Secretaría Distrital de Salud y las entidades participantes. Se garantizará su cobertura, calidad y no duplicidad. Se describirá la fuente y el proceso de actualización y depuración del marco.

3. **Tamaño de muestra y error muestral**

   El cálculo del tamaño de muestra se basará en asegurar un margen de error máximo de ±4% para las principales estimaciones, bajo un nivel de confianza estadística del 95%.

La fórmula utilizada y los parámetros asumidos, incluyendo el manejo de la tasa de no respuesta (y su respectiva sobre-muestra), deberán ser claramente documentados. Se adoptará un efecto de diseño (DEFF) de 1.2, acorde con la literatura y experiencias previas en encuestas con características similares, presentando la justificación técnica correspondiente.

4. **Factores de expansión**

   Es indispensable que se entreguen los factores de expansión (weights) por etapa, tanto el factor básico como el ajustado por no respuesta, junto con una nota metodológica que explique detalladamente su cálculo.

5. Selección de la muestra

   El método de selección dentro de cada estrato debe ser aleatorio (simple o sistemático), especificando claramente las unidades primarias y finales de muestreo, así como los procedimientos aplicados en cada etapa.

6. **Representatividad y segmentación**

   Se debe garantizar la representatividad de la muestra para los principales dominios de análisis de la encuesta.

7. **Entrega de microdatos y documentación**

   Solicitar expresamente la entrega factores de expansión, identificadores de estrato, segmento y etapa de muestreo, junto con el diccionario de variables y la documentación metodológica del proceso muestral.

8. **Análisis de no respuesta y varianza**

   Se recomienda incluir un análisis de no respuesta y las estrategias de reemplazo utilizadas, así como presentar el análisis de la varianza de las estimaciones para verificar el cumplimiento del error muestral establecido.

9. **Calidad metodológica**

   Todo el procedimiento deberá documentarse en detalle en el informe metodológico, preferiblemente alineado con normas de calidad estadística como la NTC-ISO 20252 o equivalente.

10. Enfoque diferencial y poblacional

   Explicar en el diseño metodológico las estrategias que garanticen la inclusión de poblaciones bajo enfoque diferencial, así como asegurar representatividad de estas poblaciones en la muestra, ya sea mediante segmentación específica o estrategias de

sobre-muestreo. Esto se alinea con el enfoque poblacional planteado en el documento técnico.

11. Validación del instrumento y prueba piloto

Incluir como parte de los insumos metodológicos la validación del cuestionario, especificando los criterios utilizados para su evaluación (claridad, accesibilidad y técnica), así como los ajustes realizados a partir de los resultados de la prueba piloto.

12. Análisis de información cualitativa

Dado que el diseño contempla grupos focales como parte del componente cualitativo, se recomienda que el documento técnico detalle la estrategia de sistematización, análisis e interpretación de esta información. Asimismo, debe especificarse la metodología de análisis (por ejemplo, análisis temático, codificación abierta) y los insumos esperados (matrices, informes, conclusiones integradas).

Observación 1: Todos los ajustes metodológicos y técnicos que se presenten en desarrollo del proyecto deben ser aprobados por el Supervisor del contrato. Si estos ajustes implican cambios a la metodología presentada en la propuesta durante el Concurso de Méritos Abierto, el Contratista debe presentar en el informe la justificación técnica del cambio.

Observación 2: Tanto los instrumentos de recolección de información como el plan detallado de las pruebas piloto deberán ser aprobados por el Comité Técnico de Seguimiento, quien informará al Supervisor del contrato.

5.1.2. Fase 2. Implementación de los instrumentos de medición cuantitativo y cualitativo

Consiste en la construcción del manual de aplicación del instrumento final, la aplicación del instrumento cuantitativo y el desarrollo del grupo focal según la metodología y criterios aprobados. La fase dos contiene el producto 2.

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
Entregar el plan operativo del levantamiento de información en campo para el instrumento cuantitativo y cualitativo (presencial, telefónico y grupo focal) para aprobación.	Plan operativo del levantamiento de información en campo.	Contratista	Cuarta semana de ejecución.	Este documento deberá contener hasta diez (10) páginas, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán considerados como anexos. Contener el plan de trabajo de aplicación de la encuesta con cronograma (presencial,

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
				telefónico y grupo focal) Diseño y metodología para el desarrollo de un grupo focal en el que participen personas que hayan sido encuestadas y hayan manifestado no estar satisfechas con la experiencia de servicio ofrecido por una o algunas de las entidades del Sistema Distrital de Salud, con el objetivo de complementar el ejercicio de medición desde una perspectiva cualitativa
Reunión para la revisión y aprobación del plan operativo del levantamiento de información	Plan operativo del levantamiento de información aprobado	Supervisor/ Contratista	Cuarta semana de ejecución.	
Entregar el manual de diligenciamiento de la encuesta para la revisión y aprobación	Manual de diligenciamiento de la encuesta	Contratista	Cuarta semana de ejecución.	Este documento deberá contener hasta quince (15) páginas, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán considerados como anexos Este manual debe ser entregado junto al plan operativo.
Aprobar el manual de diligenciamiento de la encuesta para aprobación	Manual de diligenciamiento de la encuesta aprobado	Supervisor	Cuarta semana de ejecución.	Este documento deberá contener hasta diez (10) páginas, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán considerados como anexos Este manual debe ser entregado junto al plan operativo.
Aplicar la encuesta en los lugares definidos, para ello se debe tener en cuenta el diseño y la muestra aprobada por la Secretaría Distrital de Salud.	Informe semanal de avance de levantamiento de información.	Contratista	Cuarta y quinta semana de ejecución.	Esta información debe ser remitida al supervisor y al comité técnico designado por el supervisor. Debe indicar; encuestas realizadas, porcentaje de

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
				avance, dificultades y propuesta de subsanación inmediata (Formato Excel) y acumulado. Captura, recolección y sistematización de la información de la encuesta (presencial, telefónico y grupo focal)
Desarrollo y moderación del grupo focal para la medición cualitativa de los resultados.	Informe preliminar de la medición cualitativa de los resultados del grupo focal	Contratista		Este documento deberá contener hasta diez (10) páginas, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán considerados como anexos y una presentación de Power Point máximo de 10 diapositivas en la que a partir de las categorías propuestas se presente las conclusiones del proceso. Se debe tener en cuenta que al momento de realizar el grupo focal se debe contar con la autorización para el tratamiento de datos personales según la ley No. 5184 del 2017. Que contenga la captura, recolección (soportes fotográficos, videos y los que allá a lugar) y sistematización de la información de la encuesta del grupo focal.
Entregar PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa	PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa	Contratista	Sexta semana de ejecución.	

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
Revisar el PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa	Documento con los comentarios del PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa	Supervisor	Sexta semana de ejecución.	
Ajustes al documento PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa	Documento ajustado PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa	Contratista	Sexta semana de ejecución.	

PRODUCTO 2: Insumos operativos para la medición cuantitativa y cualitativa.

Este producto deberá describir el operativo realizado de levantamiento de información durante la aplicación de la encuesta y de información secundaria; el instrumento de medición final y el manual de aplicación del mismo teniendo en cuenta los siguientes requerimientos:

a) Este producto debe tener una extensión máxima de 40 páginas.

b) Manual de aplicación del instrumento de medición cuantitativo, debe contener la información detallada de la aplicación del instrumento y ser insumo para los encuestadores en el levantamiento de la información.

c) Plan operativo del levantamiento de información en campo para el instrumento cuantitativo y cualitativo (grupo focal) que debe describir:

- Plan detallado de trabajo de campo (métodos y estrategias de recolección de datos, estructura organizacional del equipo operativo y conformación del equipo, esquema de entrenamiento del personal, cronograma, responsables, lugares de ejecución, etc.).

- El anterior plan debe contener un informe semanal de avance de levantamiento de información indicando; encuestas realizadas, porcentaje de avance, dificultades y propuesta de subsanación inmediata.

Observación 1: La versión final de los instrumentos de recolección de información deberá ser aprobada por la supervisión de la Secretaría Distrital de Salud previa salida a campo.

5.1.3. Fase 3. Análisis y presentación de los resultados de la medición cuantitativa y cualitativa: consiste en el desarrollo de un informe con los resultados cuantitativos y cualitativos, el informe final de ejecución del contrato con criterios técnicos, administrativos y

financieros, y la realización de un evento de presentación de los resultados. Esta fase 3 contiene los productos 3 y 4.

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
Presentar el informe de análisis de resultados de la aplicación del instrumento de medición, que contenga las consideraciones y ajustes metodológicos de los tres canales presencial, telefónico y grupo focal. (Producto 3)	Informe de análisis de resultados de la aplicación del instrumento de medición.	Contratista	Sexta semana de ejecución.	Este documento deberá contener mínimo (90) páginas, en letra Arial 12 y los cuadros/tablas serán considerados como anexos, brindando información discriminada por localidad y entidad perteneciente al sistema de salud Este documento debe contener un apartado relacionado con las lecciones aprendidas, las recomendaciones entidad por entidad que puedan ser implementadas por las entidades que integran el Sistema Distrital de Salud, de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición
Entregar las bases de datos en formato Excel con el microdato de la encuesta y diccionarios para entender la misma.	Bases de datos	Contratista		Bases de datos Excel
Realizar un evento en el que se presente el análisis y divulgación de los resultados de la aplicación del instrumento.	Listados de asistencia.	Contratista	Sexta semana de ejecución.	Presentar resultados a la Ciudadanía en general, a los Directivos de la Secretaría Distrital de Salud y de las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Salud y a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Este evento deberá contar con la presencia de 150 personas (lugar del evento que garantice comodidad de los asistentes, dotado de sillas, mesa principal, atril, sonido, convocatoria, ayudas audiovisuales,

Actividad	Entregable	Responsable	Tiempo de ejecución	Observaciones
				refrigerios, control de asistencia e intérprete de lengua de señas).

PRODUCTO 3: Informe de resultados de la medición cuantitativa y cualitativa.

Este producto deberá describir los resultados de la aplicación del instrumento de medición cuantitativo y cualitativo, del trabajo de campo realizado, del procesamiento y análisis de información de acuerdo a lo presentado en la metodología.

Así mismo, este producto deberá estar acompañado de las bases de datos cuantitativas y cualitativas que surjan del desarrollo de la evaluación. Deberá estructurarse en dos secciones, además de la respectiva introducción, **máximo** de **250 páginas** (Esto está compuesto por el Informe trabajo de campo de los resultados cuantitativos, informe de resultados cuantitativos y cualitativos e informe final técnico, administrativo y financiero). Deberá contener una introducción en la que se describa las generalidades del Sistema Distrital de Salud, una generalidad sobre las metodologías empleadas, fuentes de información y los principales resultados y recomendaciones que surgen del proceso de medición.

El detalle de las secciones que conforman este producto a continuación:

I. **Informe trabajo de campo de los resultados cuantitativos y cualitativos.** En esta sección se espera que el equipo consultor establezca los resultados del operativo de campo en un **máximo de 40 páginas**. Para esto, esta sección deberá contener:

- Una introducción que enmarque el contrato suscrito por la Secretaría de Salud para ejecutar el proyecto, descripción sobre las categorías analizadas y el objeto de estudio, las necesidades a las que responde y un breve resumen del proceso de construcción metodológica, aplicación operativa de los instrumentos cuantitativo y cualitativos, los resultados del proyecto y como se encuentra organizado y presentado el documento final.

- El diseño técnico operativo de recolección de información, los resultados del desarrollo de trabajo de campo detallados y la descripción de aspectos relacionados con la verificación, captura, y procesamiento de datos. Se requiere que se presenten de forma específica los problemas evidenciados en la recolección en campo, desagregados así: problemas técnicos (conjunto de procedimientos, recursos e instrumentos de recolección utilizados para el desarrollo del trabajo de campo), problemas operativos (captura de la información) y problemas logísticos (medios y métodos necesarios para llevar a cabo el trabajo de campo), con sus respectivas acciones correctivas.

- El plan de capacitaciones realizado previo a la salida de campo.

- Para el caso de la información cuantitativa, anexar bases de datos del levantamiento de información en campo con sus respectivos diccionarios de datos, factores de

expansión y demás documentación que facilite su comprensión y diccionario de variables.

- Para el caso de la información cualitativa anexar las transcripciones en documentos Word y grabaciones en formato mp3.

Observación 1: Como parte de los anexos de este producto, el equipo consultor deberá entregar un informe que dé cuenta de la consistencia de los factores de expansión básico y ajustado por la no respuesta.

II. **Informe de resultados cuantitativos y cualitativos**. Esta sección debe describir cómo se llevó a cabo el proceso de la medición y mostrar los resultados obtenidos del proceso de análisis, y deberá contar con una extensión **máxima de 150 páginas**. Para esto debe tener como mínimo:

- Una descripción de las entidades que conforman el Sistema Distrital de Salud y los universos medidos; canales de atención, servicios asistenciales y PQRS; dando cuenta de la relación metodológica utilizada con las categorías de análisis.

- Descripción del proceso metodológico que se llevó a cabo para el desarrollo, incluyendo el tipo y enfoque de la evaluación, la cantidad y selección de la población participante, fuentes de información, categorías de análisis y el procesamiento de datos y técnicas de análisis aplicadas. En este apartado no se incluye lo realizado en la prueba piloto.

- Caracterización y análisis de la información en el marco del enfoque poblacional, diferencial y de género por cada localidad de Bogotá.

- Resultados y análisis de la información a nivel general, es decir, del Sistema Distrital de Salud, e incluye el nivel de la satisfacción, confianza y calidad; en los canales de atención, en las entidades y en el sector salud.

- Resultados y análisis de la información consolidada por cada entidad y desagregadas por canales, por servicios asistenciales (incluye asignación de citas de medicina especializada y entrega de medicamentos) y por PQRS, según corresponda

- Resultados de la aplicación del grupo focal, con los principales aportes realizados por la ciudadanía para el fortalecimiento de la prestación de los servicios por parte de las entidades que conforman el Sistema Distrital de Salud y la relación de estos con la información cuantitativa.

- Análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos con los criterios de comparabilidad en el marco de la revisión documental de las encuestas anteriores (Producto 1); estableciendo fortalezas y debilidades de la prestación de los servicios prestados por las entidades que conforman el Sistema Distrital de Salud.

- Las ventajas y desventajas de los análisis realizados en la evaluación y qué procesos se llevaron a cabo para mitigar las limitaciones.

- Conclusiones de los resultados en las que se incluya como mínimo información por entidad, universo medido (canales de atención, servicios asistenciales –incluye asignación de citas medicina especializas y entrega de medicamentos) y PQRS; y respecto a las mediciones realizadas en años anteriores.

- Recomendaciones que incluyan propuestas de mejora que puedan ser implementadas por las entidades que integran el Sistema Distrital de Salud, de acuerdo con los resultados obtenidos en la medición en materia del servicio a la ciudadanía en salud a nivel Distrital; explicando cómo se puede fortalecer los canales de atención, la asignación de citas de medicina especializada y entrega de medicamentos y la gestión de PQRS. Estas recomendaciones deben guardar relación con las categorías analizadas en la comparabilidad con encuestas anteriores, las categorías de satisfacción, confianza y calidad, los resultados cuantitativos y cualitativos (aportes de la ciudadanía) en el marco de la implementación el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, lecciones aprendidas, oportunidades de mejora, factores de éxito y elementos replicables en futuras mediciones.

III. Informe administrativo y financiero: Este producto deberá contener y consolidar toda la información de la ejecución de cada una de las fases, actividades y productos del proyecto, debe contener como mínimo:

- Este producto debe tener una extensión **máxima de 60 páginas**.

- Ejecución administrativo y financiera del proyecto que dé cuenta de; flujo de entrega y aprobación de productos entregados en el marco de las sesiones del Comité Técnico de Seguimiento, acuerdos relevantes aprobados en Comité que ajustaron o modificaron partes o productos exigidos, resumen del número de sesiones y contenido trabajado en el Comité Técnico de Seguimiento, cuadro de relación de productos aprobados y pagos realizados a la fecha- incluyendo pagos pendientes (si aplica).

IV. Anexos:

- Informe ejecutivo: Documento en Word, entre 5 y 7 páginas de extensión, que incluya la metodología implementada, los principales resultados y conclusiones que permitan fortalecer el servicio a la ciudadanía en salud a nivel distrital y en el marco del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

- Los cuadros de salida y gráficos derivados del procesamiento de la información recolectada. Conservar en el cuerpo del trabajo únicamente los más relevantes.

- La versión final de la matriz de consistencia (relacionando categorías, variables e indicadores con las preguntas de los instrumentos de recolección utilizados en campo).

- Las bases de datos del levantamiento de información en campo sin anonimizar, y su respectiva documentación (diccionarios de datos, factores de expansión, entre otros que permitan su comprensión), estas deben estar depuradas de tal manera que se garantice la calidad del dato, y la información adicional que sea necesaria para dar soporte a los análisis realizados por el contratista. En caso de utilizar código en el proceso de análisis y limpieza, se deben entregar los mismos.

Observación 1: Todos los productos deben venir soportados con sus respectivas actas y listados de asistencia de las diferentes reuniones y jornadas de trabajo a cargo del contratista.

Observación 2: Todos los productos están sujetos a revisión y aprobación por parte de la Secretaría Distrital de Salud- Comité Técnico de Seguimiento.

Observación 3: Todas las actividades y productos resultantes de la consultoría deben cumplir con los parámetros de calidad establecidos para la Secretaría Distrital de Salud, en el marco del proyecto de inversión No 8120., *"Servicio Integral y Buen Gobierno para Ciudadanías Dignificadas Bogotá D.C*"

PRODUCTO 4: Evento de socialización de resultados.

Realizar un evento para la socialización de los resultados y conclusiones de la medición; debe ir dirigido a la ciudadanía en general, al equipo directivo de las entidades que hacen parte del Sistema Distrital de Salud, incluyendo a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. De esta manera, se deben presentar también las recomendaciones técnicas para fortalecer el Servicio a la Ciudadanía en salud a nivel distrital.

Para este evento se debe contar como mínimo:

- Convocatoria: Diseño y elaboración de las siguientes piezas para la difusión del evento; Una pieza digital para redes sociales y 20 afiches impresos a 4 tintas full color, fabricado en material ecológico (El diseño debe estar aprobado previamente por la oficina de comunicaciones de la Secretaría Distrital de Salud).

- Presencia mínima de 150 personas; la convocatoria se debe realizar de manera conjunta entre la Secretaría de Salud y el contratista.

- Lugar del evento que garantice el espacio de fácil acceso para personas con discapacidad y dotación para un adecuado desarrollo del mismo; sillas, mesa principal, atril, sonido, ayudas audiovisuales, control de asistencia, relatoría y soportado con sus respectiva acta y listados de asistencia en los formatos estipulados por la secretaria Distrital de Salud.

- Equipo logístico: Cinco personas que se ocupen de recibir y ubicar a las personas en el auditorio, instalar y manejar el sonido, repartir los refrigerios, tomar firmas de las personas asistentes, presentar los resultados y que en general garanticen el adecuado desarrollo del evento.

- Refrigerios saludables para 150 personas que debe contener; Jugo de fruta natural en vaso de 9 onz, o te en caja 200ml sin azúcar, con croissant de queso y bocadillo o de queso y jamón.(los productos pueden ser sustituidos con características similares y previa aprobación por parte del supervisor)

- Estación de café para 150 personas que debe contener; Vaso de papel cartón Biodegradable para café, bolsa de Mezcladores ecológicos para café, café molido tradicional con calidad certificada 100% colombiano, aromática para infusión sabores surtidos y endulzantes.

- Presentación: el contratista deberá realizar una presentación que, de cuenta del proceso de medición, sus principales resultados y conclusiones. Esta será insumo para el evento y deberá ser entregada a la Secretaría Distrital de Salud en formato ppt.

Observación 1: Para este espacio se contará con profesional en lengua de señas que hace parte del equipo de colaboradores de la Dirección de Servicio Ciudadanía.

Observación 2: El lugar deberá quedar cerca a la Secretaría Distrital de Salud (Cra. 32 # 12-81)

Observación 3: Los refrigerios deben cumplir con los empaques que no incluyan plásticos de un solo uso. Este debe incluir el transporte y entrega en el sitio de las actividades y deben evitarse para su entrega las bolsas de plástico.

7. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Talento Humano

El contratista deberá contar mínimo con el siguiente personal, el cual podrá ser superior de acuerdo con las necesidades del proyecto y los tiempos definidos, para el desarrollo de este.

CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA	Tiempo
	Título de pregrado profesional cuyo núcleo básico del conocimiento sea: Antropología, Administración, Economía, Estadística y afines, Ingeniería industrial afines, Matemáticas, Psicología, Sociología, Trabajo Social y profesiones del área de la salud Título de posgrado a nivel de posgrado núcleo básico de conocimiento sea: Economía y/o matemáticas, y/o estadística	Experiencia profesional relacionada mínima de tres (3) años como director y/o coordinador en proyectos y/o Evaluaciones y/o estudios y/o consultorías y/o investigaciones y/o programas, que incluyan diseño e implementación de encuestas y la recolección de información cuantitativa primaria. Nota: La experiencia de tres (3) años se solicita para las personas que cuenten con un posgrado de tipo especialización.	

CARGO	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA	Tiempo
Director del proyecto	y afines y profesionales del área de la salud y/o Antropología y artes liberales, y/o geografía e historia, y/o sociología, trabajo social y afines, y/o psicología, y/o administración, y/o ingeniería industrial y afines, y/o.	Para personas que cuenten con una Maestría se solicita un mínimo de 8 meses de experiencia.	Medio tiempo
Coordinador de campo	Título de pregrado profesional cuyo núcleo básico de conocimiento sea: Administración, economía, estadística y afines, geografía, historia, ingeniería industrial y afines, matemáticas sociología, antropología, trabajo social, Psicología Social y/o profesionales de las áreas de la salud.	Experiencia profesional relacionada mínima de dos (2) años como asesor y/o consultor y/o coordinador de operativos de campo para recolección de información cuantitativa y/o trabajo de campo en censos y/o encuestas o afines.	Tiempo completo
Coordinador estadístico	Título de pregrado profesional cuyo núcleo básico de conocimiento sea Matemáticas, Estadística y afines. Título de posgrado mínimo a nivel de especialización cuyo núcleo básico de conocimiento sea: estadística y afines,	Experiencia profesional relacionada mínima de un (1) año, como asesor y/o consultor y/o coordinador en el diseño de muestras y/o temáticas relacionadas con muestreo para encuestas.	Medio completo
Auxiliar Administrativo	Título de técnico profesional	Con la capacitación idónea para realizar actividades administrativas como actas, citación a reuniones, convocatorias, cuadros de seguimiento, entre otros)	Tiempo completo
Encuestadores	Título de bachiller académico.	Con la capacitación idónea para realizar las encuestas de campo	Medio completo

8. LUGAR EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato será las 20 localidades de Bogotá incluyendo sus zonas rurales, en los diferentes puntos de atención que se estipule realizar la encuesta.

9. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Señor proveedor o contratista potencial: Al remitir cotización y/o propuesta, usted está aceptando que la misma cumple con la totalidad de los requerimientos incluidos en el presente documento y que incluye la totalidad de costos y gastos, directos e indirectos, así como los impuestos, asociados a la ejecución del contrato. Así mismo, que, en caso de resultar adjudicatario del proceso de selección correspondiente, podrá prestar el servicio y/o entregar el bien, con las condiciones técnicas descritas en el presente documento.