

SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE  
LAS RESPUESTAS DE LAS  
PETICIONES TRAMITADAS A  
TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE PETICIONES DISTRITAL



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	1
2. ALCANCE .....	1
3. MARCO LEGAL .....	1
4. GLOSARIO.....	5
5. METODOLOGÍA.....	7
6. ANEXO.....	21
7. BIBLIOGRAFÍA .....	35
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	36

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

## 1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a los derechos de petición registrados en el Sistema de Gestión Distrital de Peticiones, en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad para garantizar a la ciudadanía la atención de sus solicitudes y para el mejoramiento continuo del proceso de gestión de peticiones de la Secretaría Distrital de Salud, en articulación con las Entidades del Sector Salud del Distrito.

### 1.1 Objetivos Específicos

- Revisar la coherencia del contenido de las respuestas de los derechos de petición, emitidas por los competentes, que satisfaga las necesidades expuestas por ciudadano o al requerimiento de las entidades.
- Verificar la claridad de las respuestas, a los derechos de petición, en cuanto a que esta sea en términos y/o en lenguaje de fácil comprensión para los peticionarios.
- Verificar la oportunidad en la respuesta de los derechos de petición, de acuerdo con el tipo de solicitud y los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- Evaluar la calidez en las respuestas de los derechos de peticiones, teniendo en cuenta el trato digno, amable y respetuoso a los ciudadanos.
- Verificar la trazabilidad y manejo de las peticiones ingresadas en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- SDQS.

## 2. ALCANCE

Inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones ciudadanas, que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando los criterios y/o características de calidad de la respuesta y el manejo que cada entidad hace del aplicativo, finalizando con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud, EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS) y el acompañamiento para la realización de acciones de mejora respectivas.

## 3. MARCO LEGAL

A continuación, se describe el marco normativo que sustenta el diseño e implementación del Lineamiento para realizar seguimiento a la calidad de la respuesta al derecho de peticiones presentadas por los ciudadanos y ciudadanas ante las entidades distritales del sector salud.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

**Constitución Política de Colombia**, en el título I, artículo 23, Decreta: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

**Decreto 1166 de 2016.** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector. Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

El presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el numeral 11 del art. 189 de la Constitución Política de Colombia y en el parágrafo 3° del art. 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el art. 1° de la Ley 1755 de 2015.”

**Circular 001 de 2016** “Trámite Derechos de petición, Solicitudes organismos de control y autoridades judiciales” Secretaria Distrital de Salud.

**Acuerdo 641 de 2016.** "Por el cual se efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones"

*Artículo 1°. Objeto. El presente Acuerdo tiene por objeto efectuar la reorganización del sector salud en el Distrito Capital definiendo las entidades y organismos que lo conforman, para lo cual se determinará la fusión de algunas entidades y la creación de otras.*

**Ley 1755 de 2015** “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

*Artículo 14. “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

*su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez.”*

**Artículo 17.** *“Petición incompleta y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”*

**Artículo 31. Falta disciplinaria.** *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria”.*

**Acuerdo 630 de 2015.** *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.*

**Directiva 015 de 2015.** *“Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción” Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

**Decreto 197 de 2014.** *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*

**Artículo 7. Objetivo General de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.** *“La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida”.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

**Circular 064 de 2012.** Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los derechos/s de petición de acuerdo a la Ley 1437 de 2012. Secretaria General de Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Ley 1474 de 2011 - Decreto 2041 de 2012:** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

*Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*

*Artículo 73. .... así como también "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos..."*

**Ley 1437 de 2011.** "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

*Título II Derecho de Petición, Capítulo I Derecho de Petición ante autoridades. Reglas Generales-CAPÍTULO II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones. TÍTULO II DERECHO DE PETICIÓN -CAPÍTULO I y CAPITULO II -Derecho de petición ante autoridades, del Art. 13 al 33. NOTA: Declarado INEXEQUIBLE (diferido hasta el 31 de diciembre de 2014) por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011"*

**Decreto 371 de 2010.** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

*Artículo 3.- De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.*

**Directiva Presidencial No. 04 del 2009:** Implementación de medidas necesarias para que los servidores públicos den estricto cumplimiento a la forma, contenido y oportunidad en que se dé respuesta a las peticiones presentadas.

**Decreto 257 de 2007:** "Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones."

*Artículo 18. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. "Son funciones de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, las siguientes: e. Orientar y supervisar el funcionamiento del Sistema de Quejas y Soluciones, monitorear la gestión de las entidades u organismos distritales en esta materia en lo relacionado con la labor del Defensor del Ciudadano, que se establecerá en cada una de ellas, así como, presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al Secretario General.*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

**Artículo 19.** *Subdirección de Calidad del Servicio. Son funciones de la Subdirección de Calidad del Servicio, las siguientes: e. Administrar el Sistema de Quejas y Soluciones para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades distritales a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.”<sup>1</sup>*

#### 4. GLOSARIO

A continuación, se definen algunos términos relevantes, buscando que exista precisión y comprensión acerca de su significancia.

**Acción correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. No confundir con corrección: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada, pero sin la eliminación de su causa.

**Celeridad:** Las autoridades tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, y sin que ello releve a las autoridades de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano(a) y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando.

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

**Confidencialidad:** Limitación al acceso, a los datos y la información de los peticionarios.

**Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

**Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**Derecho de Petición en Interés General:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

<sup>1</sup> Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Decreto 267 de 2007. Artículos 18 y 19. Numeral e. Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC. y se dictan otras disposiciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

**Derecho de Petición en Interés Particular:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Monitoreo:** Se refiere a la vigilancia constante y la medición sistemática del Sistema de gestión de peticiones, se utiliza para detectar tempranamente cualquier alejamiento del buen manejo o estándar de los procedimientos considerados como importantes, esenciales o básicos, soportes del Sistema y su corrección inmediata.

**Muestra:** Parte o subconjunto de individuos, elementos o aspectos de una población. La definición de la muestra en la auditoría, permite que los datos se obtengan en forma más eficiente, confiable y oportuna, pues evita la fatiga y los altos costos que puede ocasionar la evaluación de toda la población.

**Notificación por aviso:** Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo.

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo con el tipo de solicitud.

**Probidad:** En virtud de la responsabilidad pública, las entidades estatales deben estar en total disposición para dar cuenta de los actos y decisiones como funcionario público ante la sociedad y los organismos de control pertinentes.

**Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**Silencio Administrativo:** Transcurrido un plazo de tres meses contados a partir de la presentación de la petición sin que se haya notificado decisión que resuelve, se entenderá que esta es negativa, la ocurrencia del Silencio Administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades ni las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso del recurso de la vida gubernativa.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

**Solicitud de Copia** a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Solicitud de Información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Subredes:** Subredes Integradas de Servicios de Salud -ESE, creadas por Acuerdo 641 de 2017.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

#### 4.1 Abreviaturas

**EPS:** Entidad Promotora de Salud

**IPS:** Institución Prestadoras de Servicios de Salud

**POS:** Plan Obligatorio de Salud.

**SDS:** Secretaría Distrital de Salud

**SIDMA:** Sistema de Información Distrital y de Monitoreo de Acceso a los servicios de salud.

**SUBREDES:** Subredes Integradas de Servicios de Salud -ESE, creadas por el Acuerdo 641 de 2017. Subred Norte, Subred Sur Occidente, Subred Centro Oriente y Subred Sur.

## 5. METODOLOGÍA

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con el Decreto 507 del 2013 tiene dentro de sus funciones “coordinar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los canales efectivos y desconcentrados de atención ciudadana, para facilitar la orientación, promoción, protección y acceso a los servicios de salud”, en virtud de lo anterior se ha diseñado e implementado proceso de seguimiento para el análisis de la calidad de las respuestas a los derechos de petición según reportes mensuales exportados desde el aplicativo Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS con el objetivo de implementar las mejoras a que haya lugar frente al trámite y cierre de los requerimientos, resaltando la importancia del manejo adecuado del aplicativo y la emisión de respuestas que cumplan con los criterios y/o características de calidad establecidos (coherencia, claridad, calidez y oportunidad), que contribuyen a fortalecer la gestión integral del aplicativo Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y la garantía de los derechos de salud de las ciudadanía.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

## 5.1 Modelo Estadístico

Se determina, como muestra objetivo, las peticiones que registran “solucionado-por respuesta definitiva” en el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, link “Reporte-Gestión Peticiones”, para la Secretaria Distrital de Salud-SDS, EPS-S Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud (Subred Norte, Subred Centro Oriente, Subred Sur y Subred Sur Occidente).

### 5.1.1 Objetivo.

Diseñar un tamaño de muestra estadística<sup>2</sup> probabilístico, a partir del marco muestral obtenido del aplicativo Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, correspondiente a las peticiones del periodo a evaluar de las **dependencias de la Secretaria Distrital de Salud, EPS-S Capital Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud**, el cual contiene el universo de peticiones "quejas, reclamos, petición de interés particular, petición de interés general, solicitudes de información, solicitud de copia, sugerencias y consultas", radicadas por trimestre durante el año lectivo y que se encuentran en estado “solucionado-por respuesta definitiva”, para realizar seguimiento a los criterios y/o características de calidad y manejo del sistema operativo.

### 5.1.2. Perfil estadístico del aplicativo Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (caracterización).

La Secretaria Distrital de Salud a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, evalúa los criterios y/o características de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez y, de otra parte, evalúa el manejo del aplicativo (software) que se encuentra en el mismo folio.

## 5.2. Diseño Estadístico de Muestreo

Procedimiento para seleccionar una o más muestras estadísticamente representativas de la población, esto significa que a través de un pequeño grupo (muestra= $n$ ) elegido aleatoriamente, se obtienen datos de las variables de interés de un grupo de mayor tamaño (Universo= $N$ ) para inferir el comportamiento de esas variables. Para este diseño se tomó información de las peticiones trimestrales del periodo inmediatamente anterior (primer trimestre 2018), con el objeto de actualizar el universo de las peticiones y el tamaño de la muestra estimado, **se precisa que si el promedio presenta una variación superior del 20% se realizaría un nuevo cálculo estadístico del tamaño de la muestra y de la selección de las unidades muestrales.**

<sup>2</sup> Diseño Estadístico muestreo elaborado por MSc. Guerly Lopez Estadístico SDS- Dirección Planeación Sectorial, con la participación de la Doctora Adriana Posada Suarez, Referente Esther Calvache.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

### 5.2.1. Universo.

Corresponde a **N**= ( ) total registros de peticiones del primer trimestre de 2018.

ENTIDAD	UNIVERSO = N
Secretaria Distrital de salud - SDS	2616
EPSS Capital Salud	600
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	1467
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	1489
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	1948
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente	1836

### 5.2.2. Antecedentes.

Se reporta la proporción (**p**) de calificación ponderada de la calidad de la respuesta en los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y del manejo del aplicativo (software) y establecidas en SDS, EPS-S Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud.

El tamaño de muestra resultante podrá obtenerse de las peticiones radicadas en un periodo trimestral (90 días, de frecuencia diaria).

SDS: (p) del 96%

EPSS Capital Salud: (p) del 69%

Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente: (p) del 85%

Subred Integrada de Servicios de Salud Norte: (p) del 94%

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur: (p) del 98%

Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente. (p) del 91%

### 5.2.3. Diseño Estadístico de Tamaño de Muestra Aleatoria Simple Probabilístico (cuantos registros de peticiones evaluar).

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo ( $n = ( )$ ) registros de peticiones de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud, EPSS Capital Salud, Subredes Integradas de Servicios de Salud prospectiva, estimados a partir de:

a) nivel de confianza  $= (1-\alpha) \%$  (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar  $Z=2,58$ ).

b) el nivel de error (e) admisible en las estimaciones

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

*c) variabilidad ( $S^2$ ) para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición, Proporción ponderada ( $p$ ) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software):*

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]},$$

Con la base de datos del primer trimestre de 2018 de las peticiones de la SDS, EPSS Capital Salud y Subredes Integradas de Servicios de Salud, mediante algoritmo estadístico de identificación del folio, se obtendrá el número de peticiones, con los cuales se estimará por método de muestreo sistemática la cohorte prospectiva de muestra. La selección de las unidades muestrales se realizará por el método de muestreo aleatorio sistemático (peticiones recibidas durante los 90 días).

### 5.2.3.1 Secretaría Distrital de Salud.

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo de doscientos noventa ( $n=290$ ) registros de peticiones de las dependencias de la Secretaria Distrital de Salud, prospectiva, estimados a partir de:

*a) nivel de confianza del 99%=(1- $\alpha$ ) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar  $Z=2,58$ ), con el cual se desea inferior los datos de la muestra a la población total de  $N=2616$  registros de peticiones trimestral,*

*b) el nivel de error ( $e$ ) admisible en las estimaciones del 2,8%.*

*c) variabilidad ( $S^2$ ) para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición, Proporción ponderada ( $p$ ) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software):  $p=0.96$ ,  $(1-p) = 0.04$ ,  $S^2 = p * (1-p) = 0,0384$*

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]} = \frac{(2616) * (2,58)^2 * (0.96 * 0.04)}{[(2,58)^2 * (0.96 * 0.04) + ((2616) * (0,028)^2)]} = 290$$

### 5.2.3.2 EPSS Capital Salud.

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo de doscientos setenta y siete ( $n=277$ ) registros de peticiones de la Entidad Promotora de Salud Subsidiada CAPITAL SALUD, prospectiva, estimados a partir de:

<sup>3</sup> Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

a) nivel de confianza del 95%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar z=1,96), con el cual se desea inferior los datos de la muestra a la población total de N=600 registros de peticiones trimestral,

b) el nivel de error (e) admisible en las estimaciones del 4%.

c) variabilidad (S<sup>2</sup>) para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición, Proporción ponderada (p) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software): p=0.69, (1-p) = 0.31, S<sup>4</sup>= p \* (1-p) = 0,2139

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]} = \frac{(600) * (1,96)^2 * (0,69 * 0,31)}{[(1,96)^2 * (0,69 * 0,31) + ((600) * (0,04)^2)]} = 277$$

### 5.2.3.3 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo de doscientos cincuenta y tres (n=253) registros de peticiones de la Subred Centro Oriente de Bogotá, prospectiva, estimados a partir de:

a) nivel de confianza del 95%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal estándar Z=1,96), con el cual se desea inferior los datos de la muestra a la población total de N=1467 registros de peticiones trimestral,

b) el nivel de error (e) admisible en las estimaciones del 4%.

c) variabilidad (S<sup>2</sup>) para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición, Proporción ponderada (p) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software): p=0.85, (1-p) = 0.15, S<sup>5</sup>= p \* (1-p) = 0,1275

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]} = \frac{(1467) * (1,96)^2 * (0,85 * 0,15)}{[(1,96)^2 * (0,85 * 0,15) + ((1467) * (0,04)^2)]} = 253$$

### 5.2.3.4 Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo de doscientos cincuenta y cuatro (n=254) registros de peticiones de la Subred Norte de Bogotá, prospectiva, estimados a partir de:

a) nivel de confianza del 99%=(1-α) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar Z=2,58), con el cual se desea inferior los datos de la muestra a la población total de N=1489 registros de peticiones trimestral,

<sup>4</sup> Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

<sup>5</sup> Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

*b) el nivel de error (e) admisible en las estimaciones del 3,5%.*

*c) variabilidad  $S^2$  para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición. Proporción ponderada (p) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software):  $p=0.94$ ,  $(1-p) = 0.06$ ,  $S^6 = p * (1-p) = 0,0564$*

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]} = \frac{(1489) * (2,58)^2 * (0.94 * 0.06)}{[(2,58)^2 * (0.94 * 0.06) + ((1489) * (0,035)^2)]} = 254$$

### 5.2.3.5 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo de doscientos setenta y nueve ( $n=279$ ) registros de peticiones de la Subred Sur de Bogotá, prospectiva, estimados a partir de:

*a) nivel de confianza del 99%=(1- $\alpha$ ) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal estándar  $Z=2,58$ ), con el cual se desea inferior los datos de la muestra a la población total de  $N=2616$  registros de peticiones trimestral.*

*b) el nivel de error (e) admisible en las estimaciones del 2%.*

*c) variabilidad ( $S^2$ ) para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición. Proporción ponderada (p) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software):  $p=0.98$ ,  $(1-p) = 0.02$ ,  $S^7 = p * (1-p) = 0,0196$*

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]} = \frac{(2616) * (2,58)^2 * (0.98 * 0.02)}{[(2,58)^2 * (0.98 * 0.02) + ((2616) * (0,02)^2)]} = 279$$

### 5.2.3.6 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.

Se estimó un tamaño de muestra aleatorio simple probabilístico definitivo de doscientos noventa y cuatro ( $n=294$ ) registros de peticiones de la Subred Sur Occidente de Bogotá, prospectiva, estimados a partir de:

*a) nivel de confianza del 95%=(1- $\alpha$ ) % (le corresponde una constante de confiabilidad de la distribución estadística Normal Estándar  $Z=1,96$ ), con el cual se desea inferior los datos de la muestra a la población total de  $N=1836$  registros de peticiones trimestral,*

*b) el nivel de error (e) admisible en las estimaciones del 3%.*

<sup>6</sup> Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

<sup>7</sup> Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

*c) variabilidad ( $S^2$ ) para comprobar la hipótesis de calidad de la respuesta de la petición. Proporción ponderada ( $p$ ) de los criterios de Oportunidad, Coherencia, Claridad y Calidez, y manejo del aplicativo (software):  $p=0.91$ ,  $(1-p) = 0.09$ ,  $S^8 = p * (1-p) = 0,0819$*

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{[(Z^2 * S^2) + (N * e^2)]} = \frac{(1836) * (1,96)^2 * (0.91 * 0.09)}{[(1,96)^2 * (0.91 * 0.09) + (1836) * (0,03)^2]} = 294$$

#### 5.2.4. Selección Aleatoria de las Unidades Muestrales Prospectivas. (Cuáles registros peticiones seleccionar).

Estos registros corresponden a peticiones con cierre definitivo en el primer trimestre de 2018, que será el tamaño de la cohorte para los fines de estimar el algoritmo de selección de las unidades muestrales prospectivas.

A partir de una cohorte estimada de peticiones trimestrales durante el periodo 2018, con información proporcionada por el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, SDS, se seleccionan los registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerándose un arranque aleatorio (random  $K=()$ ), una amplitud ( $A=()$ ) para seleccionar los registros hasta completar la muestra.

##### 5.2.4.1 Secretaria Distrital de Salud.

Seleccionar los 290 registros de peticiones que se relacionan a continuación.

Estos 290 registros corresponden a peticiones con cierre definitivo en el primer trimestre de 2018, que será el tamaño de la cohorte para los fines de estimar el algoritmo de selección de las unidades muestrales prospectivas.

A partir de una cohorte estimada de 2.616 peticiones trimestrales durante el periodo 2018, con información proporcionado por el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, se seleccionan **290** registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerando un arranque aleatorio (random  $K=4$ ), una amplitud ( $A=9$ ) para seleccionar los registros en la posición ( $K, K+A= 4, 13, 22, 31, 40, 49, 51, \dots$ ) hasta completar la muestra de 290 registros.

##### 5.2.4.2 EPSS Capital Salud.

Seleccionar los 277 registros de peticiones que se relacionan a continuación.

<sup>8</sup> Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

Estos 277 registros corresponden a peticiones con cierre definitivo en el primer trimestre de 2018, que será el tamaño de la cohorte para los fines de estimar el algoritmo de selección de las unidades muestrales prospectivas.

A partir de una cohorte estimada de 600 peticiones trimestrales durante el periodo 2018, con información proporcionado por el SDQS - Secretaria Distrital de Salud, se seleccionan **277** registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerando un arranque aleatorio (random  $K=1$ ), una amplitud ( $A=2$ ) para seleccionar los registros en la posición ( $K, K+A= 1, 3, 5, 7, \dots$ ) hasta completar la muestra de 277 registros.

#### **5.2.4.3 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.**

Seleccionar los 253 registros de peticiones que se relacionan a continuación.

Estos 253 registros corresponden a peticiones con cierre definitivo en el segundo trimestre de 2018, que será el tamaño de la cohorte para los fines de estimar el algoritmo de selección de las unidades muestrales prospectivas.

A partir de una cohorte estimada de  $N=1467$  peticiones trimestrales durante el periodo 2018, con información proporcionado por el SDQS - Secretaria Distrital de Salud, de la Subred Centro Oriente, se seleccionan **253** registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerando un arranque aleatorio (random  $K=4$ ), una amplitud ( $A=5$ ) para seleccionar los registros en la posición ( $K, K+A= 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, \dots$ ) hasta completar la muestra de 253 registros.

#### **5.2.4.4 Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.**

Seleccionar los 254 registros de peticiones que se relacionan a continuación.

Estos 254 registros corresponden a peticiones con cierre definitivo en el segundo trimestre de 2018, que será el tamaño de la cohorte para los fines de estimar el algoritmo de selección de las unidades muestrales prospectivas.

A partir de una cohorte estimada de 1489 peticiones trimestrales durante el periodo 2018, con información proporcionado por el SDQS - Secretaria Distrital de Salud, de la Subred Norte, se seleccionan **254** registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerando un arranque aleatorio (random  $K=4$ ), una amplitud ( $A=5$ ) para seleccionar los registros en la posición ( $K, K+A= 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, \dots$ ) hasta completar la muestra de 254 registros.

#### **5.2.4.5 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.**

Seleccionar los 279 registros de peticiones que se relacionan a continuación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

A partir de una cohorte estimada de N=1948 peticiones trimestrales durante el periodo 2018 de la subred Sur, con información proporcionado por el SDQS - Secretaria Distrital de Salud, de la Subred Sur, se seleccionan **279** registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerando un arranque aleatorio (random K=4), una amplitud (A=6) para seleccionar los registros en la posición (K, K+A= 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, ...) hasta completar la muestra de 279 registros.

#### **5.2.4.6 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.**

Seleccionar los 294 registros de peticiones que se relacionan a continuación.

Estos 294 registros corresponden a peticiones con cierre definitivo en el segundo trimestre de 2018, que será el tamaño de la cohorte para los fines de estimar el algoritmo de selección de las unidades muestrales prospectivas.

A partir de una cohorte estimada de N=1836 peticiones trimestrales durante el periodo 2018, con información proporcionado por el SDQS - Secretaria Distrital de Salud, de la Subred Sur Occidente se seleccionan **294** registros por el método de muestreo aleatorio sistemático considerando un arranque aleatorio (random K=4), una amplitud (A=6) para seleccionar los registros en la posición (K, K+A= 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, ...) hasta completar la muestra de 294 registros.

#### **5.2.5. Definiciones Estadísticas.**

Universo N= total peticiones, muestra n= # peticiones, amplitud del intervalo = A, N/n = arranque aleatorio, ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY) y por subsecretarías y Despacho y Oficinas Asesoras de la Secretaria Distrital de Salud, con selección aleatoria de las unidades de muestra, hasta completar el tamaño de unidades muestrales, con una distribución de la muestra por afijación proporcional al tamaño del universo por dependencia,  $n_i=(n \cdot w_i)$ .

##### **5.2.5.1 Secretaria Distrital de Salud.**

Universo N=2616 peticiones, muestra n= 290 peticiones, amplitud del intervalo = A = N/n=2616/290=9, arranque aleatorio (numero aleatorio entre 1 y A=9, random k=4), ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY) y por dependencia de la Secretaria Distrital de Salud, con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición k=4, K+A=4+9=13, 22, 31, 40, 49, 58,..... hasta completar el tamaño de 290 unidades muestrales, las cuales se relacionan a continuación, aplicando muestreo aleatorio estratificado (según criterio de la dependencia), con una distribución de la muestra por afijación proporcional al tamaño del universo por dependencia,  $n_i=(n \cdot w_i)$ . Como se muestra en la Tabla 1.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento, se estimó una muestra en el trimestre de  $n_1=207$  unidades muestrales  $n_1= (290*0,714)$ , que se escogerán del Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY), con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición  $k=4$ ,  $K+A=4+9=13$ , 22, 31, 40, 49, 58, ..... hasta completar el tamaño de 207 unidades muestrales, como aparecen en la Tabla 2.

Subsecretaría de Salud Pública, se estimó una muestra en el trimestre de  $n_2=37$  unidades muestrales  $n_2= (290*0,128)$ , que se escogerán del Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY), con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición 635, 644, 653, ..... hasta completar el tamaño de 37 unidades muestrales, las cuales se relacionan en la Tabla 3.

Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, se estimó una muestra en el trimestre de  $n_3=25$  unidades muestrales,  $n_3= (290*0,087)$ , que se escogerán del Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY), con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición 753, 762, 777, ... hasta completar el tamaño de 25 unidades muestrales, como se muestra en la Tabla 4.

Subsecretaria Corporativa se estimó una muestra en el trimestre de  $n_4=11$  unidades muestrales,  $n_4= (290*0,038)$ , que se escogerán del Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY), con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición 825, 834, .... hasta completar el tamaño de 11 unidades muestrales, como aparecen en la Tabla 5.

Despacho y Oficinas Asesoras, se estimó una muestra en el trimestre de  $n_5=5$  unidades muestrales,  $n_5= (290*0,018)$ , que se escogerán del Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY), con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición 861, 870, ..... hasta completar el tamaño de 5 unidades muestrales, las cuales se relacionan en la Tabla 6.

Subsecretaria de Planeación y Gestión Sectorial, se estimó una muestra en el trimestre de  $n_6=5$  unidades muestrales,  $n_6= (290*0,015)$ , que se escogerán del Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY), con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición 879, ..... hasta completar el tamaño de 5 unidades muestrales, como se observa en la Tabla 7.

**Peticiones clasificadas por dependencias de la Secretaria Distrital de salud (21/03/2018 a 20/04/2018).**

Dependencia	Universo 21/03/2018 a 20/04/2018	% (wi)	Muestra (ni)	inicia orden	termina orden	inicia muestra	termina muestra
Subsecretaria de Servicios de Salud y Aseguramiento	632	71,4	207	1	632	1	70
Subsecretaría de Salud Pública	113	12,8	37	633	745	71	83

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía	77	8,7	25	746	822	84	91
Subsecretaría Corporativa	34	3,8	11	823	856	92	95
Despacho y Oficinas Asesoras	16	1,8	5	857	872	96	97
Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial	13	1,5	5	873	885	98	98
<b>Total</b>	<b>885</b>	<b>100</b>	<b>290</b>				

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía-SDS. Base de Datos Reportes SDQS – Primer mes (21/03/2018 a 20/04/2018) del segundo trimestre 2018.

### 5.2.5.2 EPSS Capital Salud.

Universo  $N=600$  peticiones, muestra  $n=277$  peticiones, amplitud del intervalo =  $A = N/n$ , arranque aleatorio (numero aleatorio entre 1 y  $A=2$ , random  $k=1$ ), Ordenamiento de la base de datos según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY).

Selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición  $k=1$ ,  $K+A=1+2=3$ , 5, 7, 9, 11, 13, .... hasta completar el tamaño de 277 unidades muestrales, las cuales se relacionan en la Tabla 8.

### 5.2.5.3 Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.

Universo  $N=1467$  peticiones, muestra  $n=253$  peticiones, amplitud del intervalo =  $A = N/n=1467/253= [5]$ , arranque aleatorio (numero aleatorio entre 1 y  $A=5$ , random  $k=4$ ), Ordenamiento de la base de datos de la Subred Centro Oriente, según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY) y por tipo de petición, con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición  $k=4$ ,  $K+A=4+5=9$ , 14, 19, 24, 29, 34, ...hasta completar el tamaño de 253 unidades muestrales, como se muestra en la Tabla 9.

### 5.2.5.4 Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.

Universo  $N=1489$  peticiones, muestra  $n=254$  peticiones, amplitud del intervalo =  $A = N/n=1489/254= [5]$ , arranque aleatorio (numero aleatorio entre 1 y  $A=5$ , random  $k=4$ ), Ordenamiento de la base de datos de la Subred Norte, según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY) y por tipo de petición, con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición  $k=4$ ,  $K+A=4+5=9$ , 14, 19, 24, 29, 34, ...hasta completar el tamaño de 254 unidades muestrales, como se observa en la Tabla 10.

### 5.2.5.5 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.

Universo  $N=1948$  peticiones, muestra  $n=279$  peticiones, amplitud del intervalo =  $A = N/n=1948/279= [6]$ , arranque aleatorio (numero aleatorio entre 1 y  $A=6$ , random  $k=4$ ), Ordenamiento de la base de datos de la Subred Sur, según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY) y por tipo de petición, con selección aleatoria de las unidades de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

muestra en la posición  $k=4$ ,  $K+A=4+6=10$ , 16, 22, 28, 34, 40, ... hasta completar el tamaño de 279 unidades muestrales, las cuales se relacionan en la Tabla 11.

### 5.2.5.6 Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.

Universo  $N=1836$  peticiones, muestra  $n=294$  peticiones, amplitud del intervalo =  $A = N/n=1836/294= [6]$ , arranque aleatorio (numero aleatorio entre 1 y  $A=6$ , random  $k=4$ ), Ordenamiento de la base de datos de la Subred Sur Occidente, según criterio fecha ascendente (DD/MM/YYYY) y por tipo de petición, con selección aleatoria de las unidades de muestra en la posición  $k=4$ ,  $K+A=4+6=10$ , 16, 22, 28, 34, 40, ... hasta completar el tamaño de 294 unidades muestrales, como se muestra en la Tabla 12.

## 5.3 Criterios y/o Características de Evaluación de la Calidad de las Respuestas

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 371 de 2018 y Decreto 197 de 2014 y para dar cumplimiento a los lineamientos frente a la atención ciudadana se realizará revisión y análisis de los siguientes criterios y/o características:

**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano<sup>9</sup>, para efectos del seguimiento a estas características se debe evaluar:

- *Que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.*

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando<sup>10</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

- *Utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos.*
- *Orden lógico en el que se redacta la respuesta al peticionario (encabezado, texto de respuesta y despedida)*

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a los derechos de petición, se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud<sup>11</sup>. Para lo cual se debe evaluar:

<sup>9</sup> Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Aplicativo SDQS, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General Pág. 10

<sup>10</sup> Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Aplicativo SDQS, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General Pág. 10

<sup>11</sup> Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Aplicativo SDQS, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General Pág. 11

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

- *Respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales de acuerdo a la tipología descrita a continuación:*

TIPO DE REQUERIMIENTO	TIEMPO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA
Solicitud de copia	10 días hábiles
Solicitud de información	10 días hábiles
Derecho de Petición en Interés General o Particular	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Petición de la Defensoría del Pueblo - Ley 24/1992	<b>5 días hábiles</b>

Fuente: Ley 1755 de 2015 y Defensoría del Pueblo - Ley 24 de 1992

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento<sup>12</sup>. Lo cual se debe evaluar:

- *Uso de un lenguaje moderado, amable y respetuoso (iniciar con saludo, utilizar señor-señora).*

## 5.4 Gestión Operativa del Aplicativo

El aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS está diseñado de acuerdo a los lineamientos normativos del derecho de petición, es así que la trazabilidad realizada en el sistema debe reflejar la gestión del competente frente a la solicitud de la ciudadanía. Para lo cual se debe evaluar las siguientes características:

1. Registro de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección).
2. Adjuntar respuesta legible y completa en los links del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.
3. Utilizar la opción “Traslado” para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.
4. Para peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.

<sup>12</sup> Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Aplicativo SDQS, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría General Pág. 11

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

- Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control.

### 5.5 Registro de Datos

Para el registro de los datos dentro del seguimiento a la calidad de la respuesta con respecto a los criterios de calidad y el manejo del aplicativo del sistema operativo, se presentarán los resultados del Índice de Calidad de forma independiente, asignando una calificación ponderada por los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de cero por ciento (0%) si no cumple con los criterios o veinticinco por ciento (25%) si cumple con los criterios, para un total de cien por ciento 100%.

Con respecto al manejo del sistema operativo Bogotá Te Escucha-SDQS se asignará dentro de la evaluación una calificación ponderada a cada una de las cinco características con un valor del veinte por ciento (20%) si cumple con la característica, en caso contrario, se califica con cero por ciento (0%), para un total de cien por ciento 100%. Es pertinente indicar que para las características 3 y 5 se empleó opción No Aplica (NA), otorgándose dentro de la calificación cuando por la naturaleza de la información no aplica estos criterios, este valor asignado para el NA no afecta la calificación, dado que su peso es re-distribuido entre las demás características que si le aplican.

De acuerdo con la evaluación de cada uno de las peticiones, se consolida y se registra la información en tablas de Excel Dinámica, las cuales se relacionan en las Tablas 13 y 14, con la respectiva calificación ponderada, para el Índice de Calidad se toma como referencia el siguiente tablero de control:

TABLERO DE CONTROL	
CALIFICACIÓN	INDICE DE CALIDAD - IC
Bajo	Menor de 70 %
Moderado	Entre 70% y menor de 90%
Alto	Mayor a 90%

### 5.6 Análisis de la Respuesta

Se debe consultar en el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS a través del link de búsqueda avanzada, cada una de las peticiones seleccionadas, se revisa el tipo de petición que se le asigna al competente en el momento de la clasificación, se realiza la lectura de la petición y de la respuesta emitida por la entidad, se analiza el contenido con el fin de verificar si cumplen o no con los criterios antes mencionados.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

Para verificar la oportunidad de la respuesta, se revisa la fecha de recibido de la petición en la entidad y a partir del siguiente día hábil se contabiliza el tiempo de respuesta, de conformidad con el tipo de petición, comparándola con la fecha de emisión de la respuesta y de igual manera, se revisan las observaciones que se hayan registrado frente al cierre de la petición por parte del competente.

Se analiza el manejo dado al sistema desde el registro de la petición hasta su cierre definitivo.

De acuerdo con lo verificado, se emite correo electrónico a la dependencia de la SDS, EPS-S y SUBREDES dirigido a los responsables del proceso y manejo del Sistema de gestión de peticiones distrital con las observaciones y recomendaciones indicadas con el objetivo de implementar las acciones de mejora, instando a continuar con el compromiso de emitir respuestas oportunas, con claridad, calidez y coherencia.

## 5.7 Presentación de Resultados

A partir de la consolidación y registro de las peticiones evaluadas en las tablas de Excel Dinámicas de los criterios de calidad y manejo del aplicativo con la respectiva calificación ponderada se procede a realizar las presentaciones con los resultados obtenidos.

Estos resultados se socializan a través de reuniones, comités trimestrales, comités Directivos de la SDS, con las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud, la EPS-S Capital Salud y las Subredes Integradas de Servicios de Salud; así como presentación de resultados trimestrales consolidados en informes para los diferentes entes de control que lo requieran.

Por otra parte, estos insumos hacen parte de las acciones encaminadas al cumplimiento de las metas de esta Dirección y de la SDS.

## 6. ANEXO

Ver tablas en la siguiente página.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



**Tabla 1. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud.**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	4
2	13
3	22
4	31
5	40
6	49
7	58
8	67
9	76
10	85
11	94
12	103
13	112
14	121
15	130
16	139
17	148
18	157
19	166
20	175
21	184
22	193
23	202
24	211
25	220
26	230
27	239
28	248
29	257
30	266
31	275
32	284
33	293
34	302
35	311
36	320
37	329
38	338
39	347
40	356
41	365
42	374
43	383
44	392
45	401
46	410
47	419
48	428
49	437
50	446
51	455
52	464
53	473
54	482
55	491
56	500
57	509
58	518
59	527
60	536
61	545
62	554
63	563
64	572
65	581
66	590
67	599
68	608
69	617

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
70	626
71	635
72	644
73	653
74	663
75	672
76	681
77	690
78	699
79	708
80	717
81	726
82	735
83	744
84	753
85	762
86	771
87	780
88	789
89	798
90	807
91	816
92	825
93	834
94	843
95	852
96	861
97	870
98	879
99	888
100	897
101	906
102	915
103	924
104	933
105	942
106	951
107	960
108	969
109	978
110	987
111	996
112	1005
113	1014
114	1023
115	1032
116	1041
117	1050
118	1059
119	1068
120	1077
121	1086
122	1096
123	1105
124	1114
125	1123
126	1132
127	1141
128	1150
129	1159
130	1168
131	1177
132	1186
133	1195
134	1204
135	1213
136	1222
137	1231
138	1240
139	1249
140	1258
141	1267
142	1276
143	1285
144	1294
145	1303
146	1312
147	1321
148	1330
149	1339



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
150	1348
151	1357
152	1366
153	1375
154	1384
155	1393
156	1402
157	1411
158	1420
159	1429
160	1438
161	1447
162	1456
163	1465
164	1474
165	1483
166	1492
167	1501
168	1510
169	1519
170	1528
171	1538
172	1547
173	1556
174	1565
175	1574
176	1583
177	1592
178	1601
179	1610
180	1619
181	1628
182	1637
183	1646
184	1655
185	1664
186	1673
187	1682
188	1691
189	1700
190	1709
191	1718
192	1727
193	1736
194	1745
195	1754
196	1763
197	1772
198	1781
199	1790
200	1799
201	1808
202	1817
203	1826
204	1835
205	1844
206	1853
207	1862
208	1871
209	1880
210	1889
211	1898
212	1907
213	1916
214	1925
215	1934
216	1943
217	1952
218	1961
219	1971
220	1980
221	1989
222	1998
223	2007
224	2016
225	2025
226	2034
227	2043
228	2052
229	2061

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
230	2070
231	2079
232	2088
233	2097
234	2106
235	2115
236	2124
237	2133
238	2142
239	2151
240	2160
241	2169
242	2178
243	2187
244	2196
245	2205
246	2214
247	2223
248	2232
249	2241
250	2250
251	2259
252	2268
253	2277
254	2286
255	2295
256	2304
257	2313
258	2322
259	2331
260	2340
261	2349
262	2358
263	2367
264	2376
265	2385
266	2394
267	2404
268	2413
269	2422
270	2431
271	2440
272	2449
273	2458
274	2467
275	2476
276	2485
277	2494
278	2503
279	2512
280	2521
281	2530
282	2539
283	2548
284	2557
285	2566
286	2575
287	2584
288	2593
289	2602
290	2611

**Tabla 2. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la dependencia Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento.**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	4
2	13
3	22
4	31
5	40



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
6	49
7	58
8	67
9	76
10	85
11	94
12	103
13	112
14	121
15	130
16	139
17	148
18	157
19	166
20	175
21	184
22	193
23	202
24	211
25	220
26	230
27	239
28	248
29	257
30	266
31	275
32	284
33	293
34	302
35	311
36	320
37	329
38	338
39	347
40	356
41	365
42	374
43	383
44	392
45	401
46	410
47	419
48	428
49	437
50	446
51	455
52	464
53	473
54	482
55	491
56	500
57	509
58	518
59	527
60	536
61	545
62	554
63	563
64	572
65	581
66	590
67	599
68	608
69	617
70	626

**Tabla 3. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la dependencia Subsecretaría de Salud Pública.**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
71	635
72	644
73	653
74	663

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
75	672
76	681
77	690
78	699
79	708
80	717
81	726
82	735
83	744

**Tabla 4. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la dependencia Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
84	753
85	762
86	771
87	780
88	789
89	798
90	807
91	816

**Tabla 5. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la dependencia Subsecretaría Corporativa**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
92	825
93	834
94	843
95	852

**Tabla 6. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la dependencia Despacho y Oficinas Asesoras**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
96	861
97	870

**Tabla 7. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la dependencia Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
98	879



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



**Tabla 8. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la EPSS Capital Salud**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	1
2	3
3	5
4	7
5	9
6	11
7	13
8	15
9	17
10	19
11	21
12	23
13	25
14	27
15	29
16	31
17	33
18	35
19	37
20	39
21	41
22	43
23	45
24	47
25	49
26	51
27	53
28	55
29	57
30	59
31	61
32	63
33	65
34	67
35	69
36	71
37	73
38	75
39	77
40	79
41	81
42	83
43	85
44	87
45	89
46	91
47	93
48	95
49	97
50	99
51	101
52	103
53	105
54	107
55	109
56	111
57	113
58	115
59	117
60	119
61	121
62	123
63	125
64	127
65	129
66	131
67	133
68	135
69	137
70	139
71	141
72	143
73	145

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
74	147
75	149
76	151
77	153
78	155
79	157
80	159
81	161
82	163
83	165
84	167
85	169
86	171
87	173
88	175
89	177
90	179
91	181
92	183
93	185
94	187
95	189
96	191
97	193
98	195
99	197
100	199
101	201
102	203
103	205
104	207
105	209
106	211
107	213
108	215
109	217
110	219
111	221
112	223
113	225
114	227
115	229
116	231
117	233
118	235
119	237
120	239
121	241
122	243
123	245
124	247
125	249
126	251
127	253
128	255
129	257
130	259
131	261
132	263
133	265
134	267
135	269
136	271
137	273
138	275
139	277
140	279
141	281
142	283
143	285
144	287
145	289
146	291
147	293
148	295
149	297
150	299
151	301
152	303
153	305



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
154	307
155	309
156	311
157	313
158	315
159	317
160	319
161	321
162	323
163	325
164	327
165	329
166	331
167	333
168	335
169	337
170	339
171	341
172	343
173	345
174	347
175	349
176	351
177	353
178	355
179	357
180	359
181	361
182	363
183	365
184	367
185	369
186	371
187	373
188	375
189	377
190	379
191	381
192	383
193	385
194	387
195	389
196	391
197	393
198	395
199	397
200	399
201	401
202	403
203	405
204	407
205	409
206	411
207	413
208	415
209	417
210	419
211	421
212	423
213	425
214	427
215	429
216	431
217	433
218	435
219	437
220	439
221	441
222	443
223	445
224	447
225	449
226	451
227	453
228	455
229	457
230	459
231	461
232	463
233	465

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
234	467
235	469
236	471
237	473
238	475
239	477
240	479
241	481
242	483
243	485
244	487
245	489
246	491
247	493
248	495
249	497
250	499
251	501
252	503
253	505
254	507
255	509
256	511
257	513
258	515
259	517
260	519
261	521
262	523
263	525
264	527
265	529
266	531
267	533
268	535
269	537
270	539
271	541
272	543
273	545
274	547
275	549
276	551
277	553

**Tabla 9. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente.**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	4
2	9
3	14
4	19
5	24
6	29
7	34
8	39
9	44
10	49
11	54
12	59
13	64
14	69
15	74
16	79
17	84
18	89
19	94
20	99
21	104
22	109
23	114



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
24	119
25	124
26	129
27	134
28	139
29	144
30	149
31	154
32	159
33	164
34	169
35	174
36	179
37	184
38	189
39	194
40	199
41	204
42	209
43	214
44	219
45	224
46	229
47	234
48	239
49	244
50	249
51	254
52	259
53	264
54	269
55	274
56	279
57	284
58	289
59	294
60	299
61	304
62	309
63	314
64	319
65	324
66	329
67	334
68	339
69	344
70	349
71	354
72	359
73	364
74	369
75	374
76	379
77	384
78	389
79	394
80	399
81	404
82	409
83	414
84	419
85	424
86	429
87	434
88	439
89	444
90	449
91	454
92	459
93	464
94	469
95	474
96	479
97	484
98	489
99	494
100	499
101	504
102	509
103	514

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
104	519
105	524
106	529
107	534
108	539
109	544
110	549
111	554
112	559
113	564
114	569
115	574
116	579
117	584
118	589
119	594
120	599
121	604
122	609
123	614
124	619
125	624
126	629
127	634
128	639
129	644
130	649
131	654
132	659
133	664
134	669
135	674
136	679
137	684
138	689
139	694
140	699
141	704
142	709
143	714
144	719
145	724
146	729
147	734
148	739
149	744
150	749
151	754
152	759
153	764
154	769
155	774
156	779
157	784
158	789
159	794
160	799
161	804
162	809
163	814
164	819
165	824
166	829
167	834
168	839
169	844
170	849
171	854
172	859
173	864
174	869
175	874
176	879
177	884
178	889
179	894
180	899
181	904
182	909
183	914



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
184	919
185	924
186	929
187	934
188	939
189	944
190	949
191	954
192	959
193	964
194	969
195	974
196	979
197	984
198	989
199	994
200	999
201	1004
202	1009
203	1014
204	1019
205	1024
206	1029
207	1034
208	1039
209	1044
210	1049
211	1054
212	1059
213	1064
214	1069
215	1074
216	1079
217	1084
218	1089
219	1094
220	1099
221	1104
222	1109
223	1114
224	1119
225	1124
226	1129
227	1134
228	1139
229	1144
230	1149
231	1154
232	1159
233	1164
234	1169
235	1174
236	1179
237	1184
238	1189
239	1194
240	1199
241	1204
242	1209
243	1214
244	1219
245	1224
246	1229
247	1234
248	1239
249	1244
250	1249
251	1254
252	1259
253	1264

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	4
2	9
3	14
4	19
5	24
6	29
7	34
8	39
9	44
10	49
11	54
12	59
13	64
14	69
15	74
16	79
17	84
18	89
19	94
20	99
21	104
22	109
23	114
24	119
25	124
26	129
27	134
28	139
29	144
30	149
31	154
32	159
33	164
34	169
35	174
36	179
37	184
38	189
39	194
40	199
41	204
42	209
43	214
44	219
45	224
46	229
47	234
48	239
49	244
50	249
51	254
52	259
53	264
54	269
55	274
56	279
57	284
58	289
59	294
60	299
61	304
62	309
63	314
64	319
65	324
66	329
67	334
68	339
69	344
70	349
71	354
72	359
73	364
74	369
75	374
76	379
77	384
78	389
79	394

**Tabla 10. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte.**



**DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**  
**CONTROL DOCUMENTAL**  
**SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS**  
**DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL**  
**Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2**

Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A.  
 Revisado por: Edna Magaly Forero T.  
 Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
80	399
81	404
82	409
83	414
84	419
85	424
86	429
87	434
88	439
89	444
90	449
91	454
92	459
93	464
94	469
95	474
96	479
97	484
98	489
99	494
100	499
101	504
102	509
103	514
104	519
105	524
106	529
107	534
108	539
109	544
110	549
111	554
112	559
113	564
114	569
115	574
116	579
117	584
118	589
119	594
120	599
121	604
122	609
123	614
124	619
125	624
126	629
127	634
128	639
129	644
130	649
131	654
132	659
133	664
134	669
135	674
136	679
137	684
138	689
139	694
140	699
141	704
142	709
143	714
144	719
145	724
146	729
147	734
148	739
149	744
150	749
151	754
152	759
153	764
154	769
155	774
156	779
157	784
158	789
159	794

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
160	799
161	804
162	809
163	814
164	819
165	824
166	829
167	834
168	839
169	844
170	849
171	854
172	859
173	864
174	869
175	874
176	879
177	884
178	889
179	894
180	899
181	904
182	909
183	914
184	919
185	924
186	929
187	934
188	939
189	944
190	949
191	954
192	959
193	964
194	969
195	974
196	979
197	984
198	989
199	994
200	999
201	1004
202	1009
203	1014
204	1019
205	1024
206	1029
207	1034
208	1039
209	1044
210	1049
211	1054
212	1059
213	1064
214	1069
215	1074
216	1079
217	1084
218	1089
219	1094
220	1099
221	1104
222	1109
223	1114
224	1119
225	1124
226	1129
227	1134
228	1139
229	1144
230	1149
231	1154
232	1159
233	1164
234	1169
235	1174
236	1179
237	1184
238	1189
239	1194



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
240	1199
241	1204
242	1209
243	1214
244	1219
245	1224
246	1229
247	1234
248	1239
249	1244
250	1249
251	1254
252	1259
253	1264
254	1269

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
52	310
53	316
54	322
55	328
56	334
57	340
58	346
59	352
60	358
61	364
62	370
63	376
64	382
65	388
66	394
67	400
68	406
69	412
70	418
71	424
72	430
73	436
74	442
75	448
76	454
77	460
78	466
79	472
80	478
81	484
82	490
83	496
84	502
85	508
86	514
87	520
88	526
89	532
90	538
91	544
92	550
93	556
94	562
95	568
96	574
97	580
98	586
99	592
100	598
101	604
102	610
103	616
104	622
105	628
106	634
107	640
108	646
109	652
110	658
111	664
112	670
113	676
114	682
115	688
116	694
117	700
118	706
119	712
120	718
121	724
122	730
123	736
124	742
125	748
126	754
127	760
128	766
129	772
130	778
131	784

**Tabla 11. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur.**

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	4
2	10
3	16
4	22
5	28
6	34
7	40
8	46
9	52
10	58
11	64
12	70
13	76
14	82
15	88
16	94
17	100
18	106
19	112
20	118
21	124
22	130
23	136
24	142
25	148
26	154
27	160
28	166
29	172
30	178
31	184
32	190
33	196
34	202
35	208
36	214
37	220
38	226
39	232
40	238
41	244
42	250
43	256
44	262
45	268
46	274
47	280
48	286
49	292
50	298
51	304



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
132	790
133	796
134	802
135	808
136	814
137	820
138	826
139	832
140	838
141	844
142	850
143	856
144	862
145	868
146	874
147	880
148	886
149	892
150	898
151	904
152	910
153	916
154	922
155	928
156	934
157	940
158	946
159	952
160	958
161	964
162	970
163	976
164	982
165	988
166	994
167	1000
168	1006
169	1012
170	1018
171	1024
172	1030
173	1036
174	1042
175	1048
176	1054
177	1060
178	1066
179	1072
180	1078
181	1084
182	1090
183	1096
184	1102
185	1108
186	1114
187	1120
188	1126
189	1132
190	1138
191	1144
192	1150
193	1156
194	1162
195	1168
196	1174
197	1180
198	1186
199	1192
200	1198
201	1204
202	1210
203	1216
204	1222
205	1228
206	1234
207	1240
208	1246
209	1252
210	1258
211	1264

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
212	1270
213	1276
214	1282
215	1288
216	1294
217	1300
218	1306
219	1312
220	1318
221	1324
222	1330
223	1336
224	1342
225	1348
226	1354
227	1360
228	1366
229	1372
230	1378
231	1384
232	1390
233	1396
234	1402
235	1408
236	1414
237	1420
238	1426
239	1432
240	1438
241	1444
242	1450
243	1456
244	1462
245	1468
246	1474
247	1480
248	1486
249	1492
250	1498
251	1504
252	1510
253	1516
254	1522
255	1528
256	1534
257	1540
258	1546
259	1552
260	1558
261	1564
262	1570
263	1576
264	1582
265	1588
266	1594
267	1600
268	1606
269	1612
270	1618
271	1624
272	1630
273	1636
274	1642
275	1648
276	1654
277	1660
278	1666
279	1672

**Tabla 12. Unidades muestrales a seleccionar de las peticiones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente.**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
1	4
2	10
3	16
4	22
5	28
6	34
7	40
8	46
9	52
10	58
11	64
12	70
13	76
14	82
15	88
16	94
17	100
18	106
19	112
20	118
21	124
22	130
23	136
24	142
25	148
26	154
27	160
28	166
29	172
30	178
31	184
32	190
33	196
34	202
35	208
36	214
37	220
38	226
39	232
40	238
41	244
42	250
43	256
44	262
45	268
46	274
47	280
48	286
49	292
50	298
51	304
52	310
53	316
54	322
55	328
56	334
57	340
58	346
59	352
60	358
61	364
62	370
63	376
64	382
65	388
66	394
67	400
68	406
69	412
70	418
71	424
72	430
73	436
74	442
75	448
76	454
77	460
78	466
79	472

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
80	478
81	484
82	490
83	496
84	502
85	508
86	514
87	520
88	526
89	532
90	538
91	544
92	550
93	556
94	562
95	568
96	574
97	580
98	586
99	592
100	598
101	604
102	610
103	616
104	622
105	628
106	634
107	640
108	646
109	652
110	658
111	664
112	670
113	676
114	682
115	688
116	694
117	700
118	706
119	712
120	718
121	724
122	730
123	736
124	742
125	748
126	754
127	760
128	766
129	772
130	778
131	784
132	790
133	796
134	802
135	808
136	814
137	820
138	826
139	832
140	838
141	844
142	850
143	856
144	862
145	868
146	874
147	880
148	886
149	892
150	898
151	904
152	910
153	916
154	922
155	928
156	934
157	940
158	946
159	952



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS  
DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL  
Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2

Elaborado por: Esther  
Calvache L. – Cielo  
Rodríguez P. y Alix  
Moreno A.  
Revisado por: Edna  
Magaly Forero T.  
Aprobado por: Beatriz  
Helena Guerrero  
Africani



Unidad Muestral	Petición a seleccionar
160	958
161	964
162	970
163	976
164	982
165	988
166	994
167	1000
168	1006
169	1012
170	1018
171	1024
172	1030
173	1036
174	1042
175	1048
176	1054
177	1060
178	1066
179	1072
180	1078
181	1084
182	1090
183	1096
184	1102
185	1108
186	1114
187	1120
188	1126
189	1132
190	1138
191	1144
192	1150
193	1156
194	1162
195	1168
196	1174
197	1180
198	1186
199	1192
200	1198
201	1204
202	1210
203	1216
204	1222
205	1228
206	1234
207	1240
208	1246
209	1252
210	1258
211	1264
212	1270
213	1276
214	1282
215	1288
216	1294
217	1300
218	1306
219	1312
220	1318
221	1324
222	1330
223	1336
224	1342
225	1348
226	1354
227	1360
228	1366
229	1372
230	1378
231	1384
232	1390
233	1396
234	1402
235	1408
236	1414
237	1420
238	1426
239	1432

Unidad Muestral	Petición a seleccionar
240	1438
241	1444
242	1450
243	1456
244	1462
245	1468
246	1474
247	1480
248	1486
249	1492
250	1498
251	1504
252	1510
253	1516
254	1522
255	1528
256	1534
257	1540
258	1546
259	1552
260	1558
261	1564
262	1570
263	1576
264	1582
265	1588
266	1594
267	1600
268	1606
269	1612
270	1618
271	1624
272	1630
273	1636
274	1642
275	1648
276	1654
277	1660
278	1666
279	1672
280	1678
281	1684
282	1690
283	1696
284	1702
285	1708
286	1714
287	1720
288	1726
289	1732
290	1738
291	1744
292	1750
293	1756
294	1762

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

**Tabla 13. Seguimiento a la Calidad de las respuestas de los requerimientos gestionados a través del Sistema de Gestión de Peticiones Distrital**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL (nombre del formato) Formato Controlado No Codificado</p>	<p>Elaborado por: Revisado por: Edna Forero T. Aprobado por: Beatriz Guerrero A.</p>									
SUBSECRETARIA DE GESTION TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA											
DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA											
SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LA RESPUESTA DE LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS GESTIONADOS A TRAVÉS SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL											
Item	Nro. de Petición	Característica Coherencia	Calificación Coherencia	Característica Claridad	Calificación Claridad	Característica Oportunidad	Calificación Oportunidad	Característica Calidez	Calificación Calidez	TOTAL POR PETICION	OBSERVACIONES
1										# VALOR!	
2										# VALOR!	
3										# VALOR!	
4										# VALOR!	
5										# VALOR!	
6										# VALOR!	
7										# VALOR!	
8										# VALOR!	
9										# VALOR!	
10										# VALOR!	

**Tabla 14. Características gestión operativa del Sistema SDQS.**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL (nombre del formato) Formato Controlado No Codificado</p>	<p>Elaborado por: Revisado por: Edna Forero T. Aprobado por: Beatriz Guerrero A.</p>									
Característica Gestion Operativa del Sistema SDQS											
Item	Nro. de Petición	CRITERIOS									
		<p>CRITERIO 1 Registro de datos de contacto del ciudadano completos (nombre del peticionario, ciudad de destino, dirección).</p> <p>CALIFICACION CRITERIO 1</p>	<p>CRITERIO 2 Adjuntar respuesta legible y completa en los links del SDQS destinado para tal fin y dentro de los términos establecidos por la norma.</p> <p>CALIFICACION CRITERIO 2</p>	<p>CRITERIO 3 Utilizar la opción "Traslado" para peticiones que son competencia de otras entidades distritales, adjuntando oficio y realizar devolución oportuna por no competencia a través del sistema.</p> <p>CALIFICACION CRITERIO 3</p>	<p>CRITERIO 4 Para peticiones que son competencia de entidad privada y/o nacional, realizar cierre definitivo en el sistema con respuesta informativa al ciudadano y oficio de traslado.</p> <p>CALIFICACION CRITERIO 4</p>	<p>CRITERIO 5 Para solicitudes remitidas por entes de control, generar respuesta al peticionario con copia al ente de control.</p> <p>CALIFICACION CRITERIO 5</p>	TOTAL POR PETICION	OBSERVACIONES			
1											# VALOR!
2											# VALOR!
3											# VALOR!
4											# VALOR!
5											# VALOR!
6											# VALOR!
7											# VALOR!
8											# VALOR!
9											# VALOR!
10											# VALOR!

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

## 7. BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Acuerdo 641 de 2016. "Por el cual se efectúa la reorganización del sector salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones"

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Decreto 425 de 2016 "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Directiva 015 de 2015. "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción" Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Decreto 197 de 2014 "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Decreto 638 de 1987. Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá Capítulo II. Artículo 7. Parágrafos 1 y 2. Plazo máximo para decidir

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Acuerdo 3 de 1987. Capítulo I. Artículo 2. Términos resolución respuestas Derechos de Petición.

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Directiva No. 008 del 2001. Implementación en las entidades distritales del Sistema de Quejas y Soluciones.

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Circular 034 del 2008. Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Circular 012 de 2007. Operación e implementación del Sistema de Quejas y Soluciones.

Constitución Política de Colombia. Título I. Art.23

Concejo de Bogotá, D.C. Acuerdo 630 de 2015 "Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones".

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES DISTRITAL Código: SDS-GSS-LN-009 V. 2</p>	<p>Elaborado por: Esther Calvache L. – Cielo Rodríguez P. y Alix Moreno A. Revisado por: Edna Magaly Forero T. Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	--	---	--

Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano. MECI 1000:2014. Diciembre de 2008. Pág. 141 y 142.

Concepts and Learning of sample. Lesly Kish.

Guía para la Evaluación de Calidad y Calidez de las Respuestas emitidas a las Peticiones Ciudadanas y Manejo del Aplicativo SDQS, Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaria General.

Diseño Estadístico muestreo elaborado por MSc. Guerly López Estadístico SDS- Dirección Planeación Sectorial, con la participación de la Doctora Adriana Posada Suarez.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
V.1	03/02/2014	Se crea el presente lineamiento en cumplimiento a las funciones de la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano, de gerenciar el Subsistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones, con el fin de que los competentes den respuesta a las personas naturales y jurídicas en términos de calidad y oportunidad
V.2	31/07/2018	Se actualiza el presente Lineamiento de conformidad a la Planeación, reorganización de Procedimientos de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, metodologías y normatividad vigente del derecho de petición.