



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE			
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

No Solicitud: <Espacio para ser diligenciado por la Dirección TIC>

Dependencia solicitante:		DIRECCION DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
Fecha de solicitud: 18/06/2025		Fecha de recepción: <Espacio para ser diligenciado por la Dirección TIC>	
Proceso: Misional <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/> Evaluación <input type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/>			
Nombre Proceso: Relacionamiento con la Ciudadanía y Participación Social.			
Sistema / aplicativo (Si Aplica): No aplica			
Nombre módulo (Si Aplica): Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Sistema de Encuestas de la Secretaría Distrital de Salud			Versión: 3
Referente dirección solicitante: Eugenia Arboleda Balbín Laura C. Reyes Cavanzo Edna M. Forero Triana Maritza Alejandra Aguirre		Teléfono: 3649090	Extensión: 9791 9039
Correo referente solicitante: esarboleda@saludcapital.gov.co lcreyes@saludcapital.gov.co emforero@saludcapital.gov.co maaguirre@saludcapital.gov.co			
Descripción de la nueva solución o mantenimiento a desarrollar: <p>En el marco del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se requiere obtener información objetiva y sistemática sobre la percepción de los usuarios respecto a los servicios y trámites prestados por la entidad, con el propósito de fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.</p> <p>Actualmente, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud dispone de dos encuestas de satisfacción del servicio, alojadas en la página web institucional. La primera se aplica a través de Agilínea, "Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios", y consta de siete preguntas. La segunda se encuentra en el módulo/ícono de "Contáctenos" e identifica el canal, la opción a calificar, el trámite correspondiente y evalúa cuatro criterios: facilidad (accesibilidad), claridad, tiempo empleado y nivel de satisfacción.</p> <p>En este sentido, la nueva solución busca unificar ambas encuestas —la de Agilínea y la del módulo de "Contáctenos"—, así como incluir nuevas categorías relacionadas con el canal de asistencia técnica y los encuentros de participación en salud. Esta inclusión está dirigida a las entidades públicas y privadas del sector salud en Bogotá D.C. que reciben asistencia técnica por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente, se propone fortalecer el acceso a la encuesta mediante una mayor visibilización en los canales institucionales.</p>			

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE			
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany's Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

Objetivo de la nueva solución o mantenimiento a desarrollar:

El objetivo es unificar las preguntas de la encuesta de trámites aplicada a través de Agilínea, "Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios", y la encuesta de canales de atención de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, ubicada en el módulo/ícono de "Contáctenos". Esta unificación busca estandarizar los resultados y fortalecer el análisis integral de los datos recolectados, lo que permitirá una representación más precisa de la experiencia ciudadana y una gestión más efectiva de la oferta institucional de servicios.

Adicionalmente, se propone visibilizar la encuesta de satisfacción en la página web institucional, con el propósito de incentivar la participación de la ciudadanía y fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión de la entidad.

Justificación de la nueva solución o mantenimiento a desarrollar:

En el marco del Decreto Distrital 542 de 2023, "Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones", se establece el marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía. Este modelo articula los lineamientos y la normativa de políticas como: la de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía y participación ciudadana en la gestión pública.

En este contexto, la Dirección de Servicio a la Ciudadanía avanza en la alineación y unificación de las encuestas de percepción y satisfacción ciudadana que se aplican en los diferentes escenarios de relacionamiento, con el propósito de realizar una evaluación integral de la satisfacción y calidad en la prestación de bienes y servicios, y así fortalecer la mejora continua de la oferta institucional.


De igual manera, en concordancia con lo establecido en el procedimiento de asistencia técnica en servicio a la ciudadanía (código SDS-RPS-PR-006), la matriz de análisis de contexto y la matriz de la MOP (Mejoramiento operativo de procesos) correspondiente a la Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía, se han definido acciones orientadas a evaluar la percepción y satisfacción frente al acompañamiento técnico brindado. Esta encuesta permitirá identificar si las asesorías y orientaciones ofrecidas responden de manera adecuada a las necesidades de las entidades, si cumplen con estándares de calidad, y señalar oportunidades de mejora en el procedimiento.

Descripción detallada de los requerimientos:

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía requiere tres ajustes de actualización y alineación en la encuesta que mide la experiencia del servicio con relación a la demanda de los servicios y tramites prestados por la entidad.

- 1. Enlazar el instrumento de encuesta de satisfacción del icono contáctenos desde dos puntos de navegación.**

Se solicita deshabilitar la encuesta actual de trámites de la Agilínea "Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios" y reemplazarla por la encuesta actualmente disponible en el ícono

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE				
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	5	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

"Contáctenos". Esta última deberá ubicarse adicionalmente al lado del módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la página de inicio del sitio web de la Secretaría.

Este ajuste permitirá contar con dos puntos de acceso a la encuesta: uno desde la Agilínea y otro desde el módulo de "Contáctenos", facilitando así la participación ciudadana y consolidando la medición de la experiencia del servicio en un único instrumento.

a. Deshabilitar:



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE				
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	5	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

• 1 ¿Cuál fue el trámite que realizó?
 Seleccione una de las siguientes opciones

Por favor escoja...

• 2 ¿El trámite que usted realizó fue en línea?

☐ Sí ☐ No

• 3 ¿Cómo califica la información disponible para la realización de trámite?
 Marque las entradas que correspondan

☐ Completa
☐ Incompleta

• 4 ¿Recibió usted información relacionada con la Protección de sus Datos Personales?

☐ Sí ☐ No

• 5 ¿Considera usted que la información solicitada en el trámite, es respetuosa de su condición humana y diferencial?

☐ Sí ☐ No







• 6 ¿Recibió usted el resultado del trámite dentro del tiempo establecido para su expedición?
 Seleccione una de las siguientes opciones



☐ Sí
☐ No
☐ Acabo de realizar el trámite

• 7 En términos generales, ¿Cómo es su grado de satisfacción con la realización del trámite?
 Seleccione una de las siguientes opciones

☐ Muy bueno
☐ Bueno
☐ Regular
☐ Deficiente

b. Sustituirla por la encuesta que se encuentra actualmente en el modulo de contáctenos de la página principal.

 Gov.co
  Bogotá te escucha
  Rendición de Cuentas
  CDEIS
  Transparencia y Acceso a la Información Pública
  **Contáctenos**

 Programa de Transparencia
  Participa

Le agradecemos responder la encuesta del Sistema de Encuestas de Satisfacción- SDQS en el siguiente enlace

Encuesta de satisfacción

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE				
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	5	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany's Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

Sistema de Encuestas de la Secretaría Distrital de Salud

"Encuesta de Satisfacción Ciudadana"




Para nosotros es muy importante contar con su calificación

1. Por favor seleccione la opción como desea diligenciar la encuesta

Seleccione una de las siguientes opciones

☐ Anónimo
 ☐ A nombre propio

2. Ingrese sus nombres y apellidos:

3. Correo electrónico

4. Seleccione el canal que fue atendido:

Seleccione una de las siguientes opciones

☐ Canal presencial
 ☐ Canal virtual
 ☐ Canal telefonico

Así, cuando la ciudadanía ingrese a la Agilinea al campo de encuesta de satisfacción ingresa directamente a la encuesta que se visualiza en la imagen anterior.

2. Una vez se acepten los datos personales, la encuesta debe iniciar con la actual pregunta 4: "Seleccione el servicio a calificar". En esta se deben crear otras dos opciones de selección: "Asistencia técnica" y "Encuentros de participación"

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE				
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	5	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

4. Seleccione el canal que fue atendido:

Seleccione una de las siguientes opciones

☐ Canal presencial
☐ Canal virtual
☒ Canal telefonico

Al seleccionar las opciones de “Asistencia técnica” y “Encuentros de participación”, se deberán tener en cuenta los anexos que se adjuntan con este documento, los cuales contienen las propuestas de encuestas correspondientes. Esto con el fin de que, al habilitar cada módulo, se desplieguen el número de preguntas y los contenidos adecuados para cada caso.

Estos módulos estarán dirigidos a los siguientes grupos de valor que reciben asistencia técnica y participan de los eventos de participación social en salud liderados por la Secretaría Distrital de Salud (SDS):

- Entidades públicas: las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, Capital Salud EPS, el Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS) y las dependencias de la SDS.
- Entidades privadas: Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) en Bogotá D.C.
- Instancias y espacios de participación ciudadana (COPACOS, Asociaciones de Usuarios, Comité de Ética Hospitalaria, Junta Asesora Comunitaria)
- Veedurías ciudadanas en Salud
- Organizaciones sociales
- Ciudadanía General
- Academia
- Gremios/empresarios
- Fondos de desarrollo.
- Entes de control
- Otras entidades del Estado

Requerimientos funcionales y técnicos:

- La encuesta digital debe estar disponible en la página web de la SDS, y también debe permitir su envío a través de correo electrónico.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE				
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	5	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

- Debe establecerse un período específico para el diligenciamiento de la encuesta, con fecha de inicio y fecha final, disponible por 20 días hábiles semestralmente. Esto se debe realizar en el mes subsiguiente al cierre de cada semestre del año.
- La encuesta debe permitir el ingreso de los datos básicos de identificación, incluyendo:
 - ✓ Nombre de la persona que diligencia la encuesta.
 - ✓ Nombre de la entidad.
 - ✓ Dependencia.
 - ✓ Teléfono.
 - ✓ Correo electrónico.
 - ✓ Estos campos deben ser obligatorios.
- El sistema debe validar la información ingresada y mostrar un mensaje de error si los datos están incompletos o inválidos (por ejemplo, números de teléfono no válidos o direcciones de correo incorrectas).
- Se debe validar que todas las preguntas hayan sido respondidas antes de permitir el envío definitivo del formulario.
- El sistema debe generar un reporte de seguimiento que permita identificar las entidades que ya han diligenciado la encuesta, antes del cierre del período establecido.
- Se requiere que el sistema genere un consolidado automático de las respuestas, incluyendo:
 - ✓ Tablas y gráficas con porcentajes de respuesta.
 - ✓ Registro organizado de las sugerencias recibidas en los campos abiertos.
- Finalmente, debe integrarse este consolidado en un informe general de encuestas de la DSC.

3. Cambiar la ubicación de la encuesta de satisfacción en la página web.

Con el fin de visibilizar la encuesta de satisfacción de la ciudadanía en la página web institucional se requiere cambiar de sitio de ubicación la encuesta de satisfacción, para fomentar la rendición de cuentas y transparencia dentro de la entidad

- a. Se solicita deshabilitar la encuesta del módulo de contáctenos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL				
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE				
	Código:	SDS-TIC-FT-023	Versión:	5	
Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany's Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos					

La Secretaría Distrital de Salud más cerca de la ciudadanía

Con el fin de fortalecer el dialogo con nuestros ciudadanos, la SDS ha dispuesto la "Red Distrital de Orientación en Salud" con el objeto de resolver sus inquietudes e intervenir sus problemáticas relacionadas con el acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Para lo cual usted podrá acceder a través de nuestros diversos canales de atención.

Consúltelos [aquí](#).

Si desea interponer una solicitud y/o petición, puede hacerlo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones en el siguiente enlace:

[Bogotá te escucha, sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas](#)

Tenga en cuenta que, con el objeto de gestionar su solicitud de manera oportuna, es estrictamente necesario que en ella refiera: **nombre completo, tipo y número de documento de identidad, dirección de residencia indicando localidad y barrio, así como teléfono(s) de contacto.** De igual manera en caso contar con soportes para completar su solicitud, le sugerimos anexarlos.



Le agradecemos responder la encuesta del Sistema de Encuestas de Satisfacción- SDQS en el siguiente enlace

[Encuesta de satisfacción](#)

- b. Se solicita crear el acceso a la encuesta de servicio a la ciudadanía en el modulo de "Atenciones y servicio a la ciudadanía" como primera opción de la lista desplegable con el nombre "Califica tu experiencia de servicio"



Así pues, se busca que la ciudadanía tenga mayor acceso a la encuesta y solo requiera máximo de dos clics para entrar a evaluar el servicio o el trámite.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	GESTIÓN TIC DIRECCIÓN TIC SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL		
	SOLICITUD DE NUEVAS APLICACIONES O MANTENIMIENTO DE SOFTWARE		
	Código:	SDS-TIC-FT-023	

Elaborado por: Laura Vélez, Daniel Suarez, Néstor Contreras / Revisado por: Camilo Tiriat, Angela Consuelo Romero Parra, Dany's Yuvely Garzon Jara / Aprobado por: Luis Carlos Ocampo Ramos

Número de usuarios potenciales: Indefinido es a demanda	Tipo de acceso: WEB <input checked="" type="checkbox"/> Escritorio <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/>
Áreas involucradas: Dirección de Servicio a la Ciudadanía	
Tipo de Desarrollo: Contratado <input type="checkbox"/>	Desarrollado por SDS <input checked="" type="checkbox"/>
Prioridad para el área solicitante: Alta <input checked="" type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/> Baja <input type="checkbox"/>
Se requiere o cuenta con procesos de intercambio de información (Interoperabilidad): SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	
Entidad o dependencia para intercambio de información: No aplica	
Sistema o aplicativo para el intercambio de información: No aplica	

APROBACIÓN SOLICITUD DEL REQUERIMIENTO POR DEPENDENCIA SOLICITANTE	
Eugenia Arboleda Balbín Directora Operativa – Dirección Servicio a la Ciudadanía	Laura Carolina Reyes Cavanzo Contratista profesional especializada – Dirección Servicio a la Ciudadanía
Firma: 	Firma: 