

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
	Código:	SDS-ICI-FT-001	Fecha:	2025/07/25	Versión: 2

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Experiencia y satisfacción de la ciudadanía con los servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.



Definición del evento

Medir el nivel de satisfacción y la experiencia de la ciudadanía en su interacción con los servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C, a partir de aspectos relacionados con la claridad de la información, la facilidad de acceso, la oportunidad de la atención y la satisfacción general con el servicio recibido.

Utilidad

El indicador permite generar información comparable, estandarizada y oportuna para identificar necesidades, expectativas, barreras de acceso y oportunidades de mejora, así como factores que inciden en la calidad de la atención y en el ejercicio efectivo del derecho fundamental a la salud.

Forma de cálculo

(Número de ciudadanos que califican favorablemente su experiencia y satisfacción con los servicios de la SDS / Número total de ciudadanos que participan en la medición) × 100.

Unidad de medición

Porcentaje %



Periodicidad de la actualización

Mensual

Serie disponible

2026

Responsable

Estefania Guerrero Orjuela
SaluData - Observatorio de Salud de Bogotá

Andrea Salazar Perdomo
Dirección de Servicio a la Ciudadanía

Fuente de información

Bases de datos de la encuesta de satisfacción y experiencia publicada en la página web de la entidad, base de datos generada a través de las listas de distribución de correo masivo y base de datos entregadas por la empresa tercerizada encargada de la línea telefónica de servicio a la Ciudadanía.