

**VEEDURÍA
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

NODO INTERSECTORIAL USO EFICIENTE DEL SDQS

Resultados Encuesta de Percepción del SDQS y Formato de Ajustes y/o Modificaciones al SDQS

Bogotá D.C, Diciembre de 2016

1. Encuesta de percepción SDQS para las entidades del distrito

La encuesta se estructuró en 11 ítems que contenían preguntas de selección única y múltiple, de calificación y preguntas abiertas. En total participaron 49 funcionarios de 39 entidades respondieron la encuesta:

Tabla 1. Entidades por sector que diligenciaron la encuesta

<i>Sector y Entidad</i>	<i>No participantes</i>
<i>Salud</i>	10
Unidad San Cristóbal	1
Secretaría Distrital De Salud	3
Subred Integrada De Servicios De Salud Norte	1
Subred Sur ESE	1
Subred Suroccidente	1
Unidad de Servicios de Salud San Blas	1
Unidad La Victoria	1
Unidad Prestadora De Servicios De Salud Centro Oriente	1
<i>Cultura, Recreación y Deporte</i>	7
Canal Capital	1
Fundación Gilberto Álzate Avendaño	1
IDARTES	1
Instituto Distrital De Patrimonio Cultural	1
Instituto Distrital de Recreación y Deporte	1
Orquesta Filarmónica De Bogotá	1
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1
<i>Hábitat</i>	6
Caja de la Vivienda Popular	1
Empresa De Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	4
<i>Movilidad</i>	5
IDU	2
Secretaría de Movilidad	2
Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación y Mantenimiento Vial	1
<i>Integración Social</i>	4
Secretaría Distrital de Integración Social	4
<i>Desarrollo Económico, Industria Y Turismo</i>	3
Instituto Distrital de Turismo	1

Instituto Para La Economía Social - IPES	1
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	1
Hacienda	3
FONCEP	1
Secretaría De Hacienda	1
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	1
Gobierno	2
Defensoría del Espacio Publico	1
IDPAC	1
Educación	2
Instituto Para La Investigación Educativa y Desarrollo Pedagógico - IDEP	1
Universidad Distrital Francisco José De Caldas	1
Ambiente	2
IDIGER	1
Secretaría Distrital de Ambiente	1
Sector Gobierno	1
Secretaría Distrital de Gobierno - 20 Alcaldías.	1
Gestión Pública	1
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	1
Entes De Control	1
Veeduría Distrital	1
Planeación	1
Secretaría Distrital de Planeación	1
Mujeres	1
Secretaría Distrital De La Mujer	1
Total, General	49

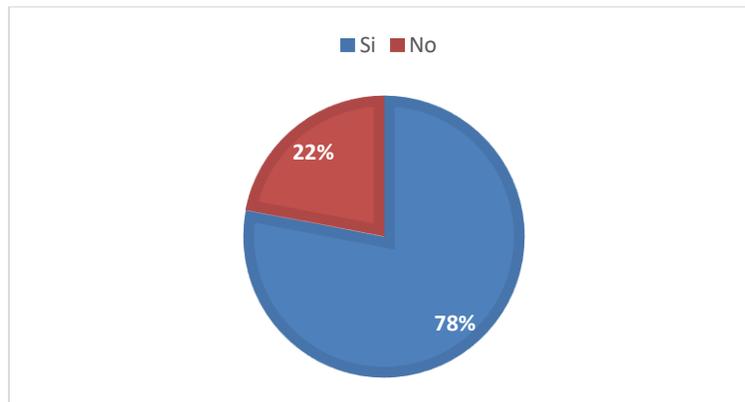
Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción. Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos Veeduría Distrital

1. Su entidad utiliza el Sistema de Gestión Documental para el registro y gestión de las peticiones ciudadanas en su entidad. Sí o no, ¿Cual sistema de Gestión Documental utiliza?

Tabla 3. Sistema de gestión Documental para el registro de peticiones ciudadanas

<i>Respuesta</i>	<i>No Funcionarios</i>
Si	38
No	11
Total	49

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



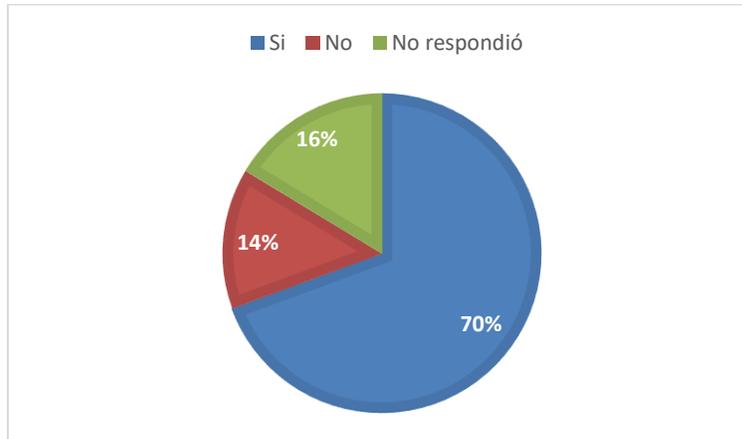
Los Sistemas de Gestión Documental utilizados para el registro y gestión de peticiones ciudadanas son: Orfeo, Cordis, Sico, Forest, Programa de gestión documental, Alfresco, SIGA, Sistema de información administrativa y financiera IPES, Sistema Integrado de Gestión, Sipa, Sistema de Información administrativa y financiera SIAFI, Sigep y Radicación y Correspondencia.

2. Utiliza un Sistema de PQRS para el registro y gestión de las peticiones ciudadanas en su entidad. Si o no ¿Cuál Sistema de PQRS?

Tabla 4. Sistema de PQRS para el registro de peticiones ciudadanas.

<i>Respuesta</i>	<i>No funcionarios</i>
Si	34
No	7
No respondió	8
Total	49

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



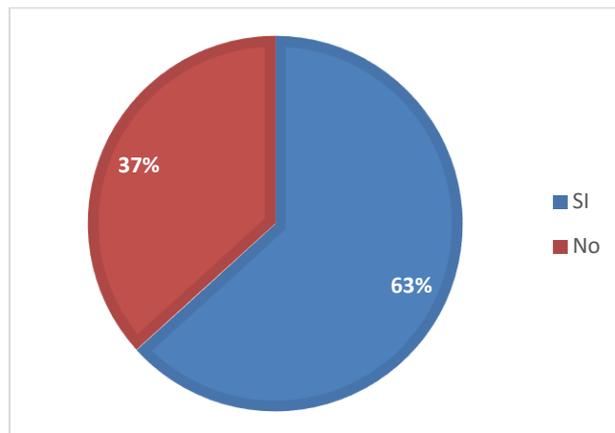
Los Sistemas de PQRS utilizados para el registro y gestión de peticiones ciudadanas, son el SDQS, Matriz en Excel y Open ERP-BACHUE, siendo el SDQS el más utilizado.

3. Su entidad registra la totalidad de PQRS en el SDQS, indique SI o NO.

Tabla 5. Registro total de PQRS en el SDQS

<i>Respuesta</i>	<i>No funcionarios</i>
Si	31
No	18
Total	49

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



Las entidades que respondieron NO, argumentan que esto se da por la limitación de recursos tecnológicos, la falta de talento humano para su operación y la falta de conocimiento y soporte sobre su operación.

4. ¿Su entidad tiene cuenta de Usuario de Administrador del SDQS propio? Si o No

Tabla 6. Usuario Administrador propio del SDQS

<i>Respuesta</i>	<i>No funcionarios</i>
Si	17
No	32
Total	49

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.

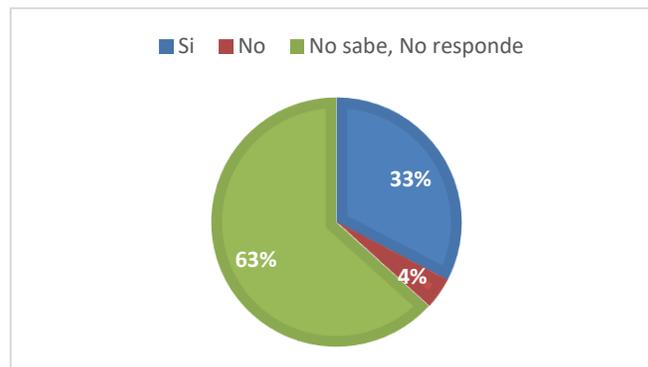
Teniendo en cuenta la anterior información se hace necesario evaluar las condiciones por las cuales las entidades en su mayoría no cuentan con usuarios administrador propios para el manejo del SDQS.

5. Los subtemas parametrizados en el SDQS son los mismos que se manejan en el sistema de gestión documental y/o propia de PQRS.

Tabla 7. Articulación de Subtemas

<i>Respuesta</i>	<i>No funcionarios</i>
Si	16
No	2
No sabe, No responde	31
Total	49

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



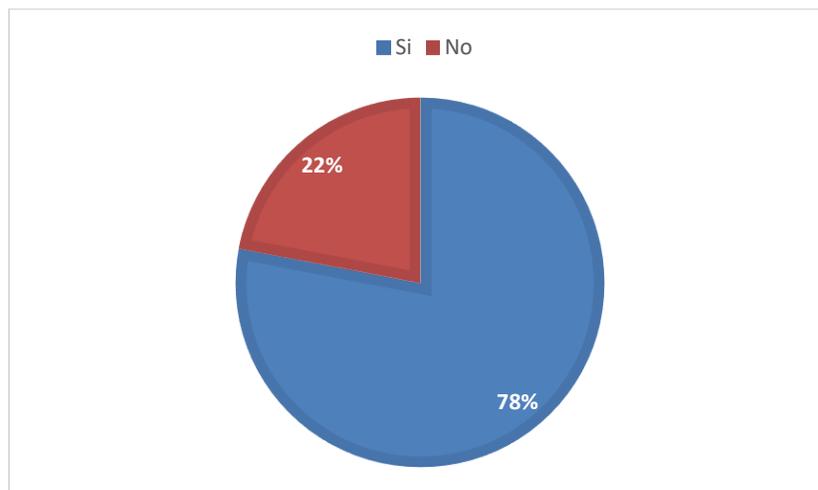
El punto de subtemas, se puede evidenciar el desconocimiento que existe frente a la articulación de punto comunes entre los sistemas de gestión documental, el SDQS y los sistemas propios, y la necesidad de armonizar y unificar criterios por parte de las entidades distritales en el tratamiento de las peticiones ciudadanas frente a su registro y gestión.

6. ¿Utiliza los reportes del SDQS para la elaboración de informes de su entidad?, indique SI o NO

Tabla 8. Reportes SDQS

<i>Respuesta</i>	<i>No funcionarios</i>
Si	38
No	11
Total	49

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



- 7.Cuál de los siguientes reportes utiliza para generar sus informes de gestión. Reporte gestión de peticiones o Reporte Sabana detalle de peticiones.

Tabla 9. Tipo de Reporte

<i>Respuesta</i>	<i>No Entidades</i>
Reporte gestión de peticiones	35
Reporte Sabana detalle de peticiones	4
Total	39

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.

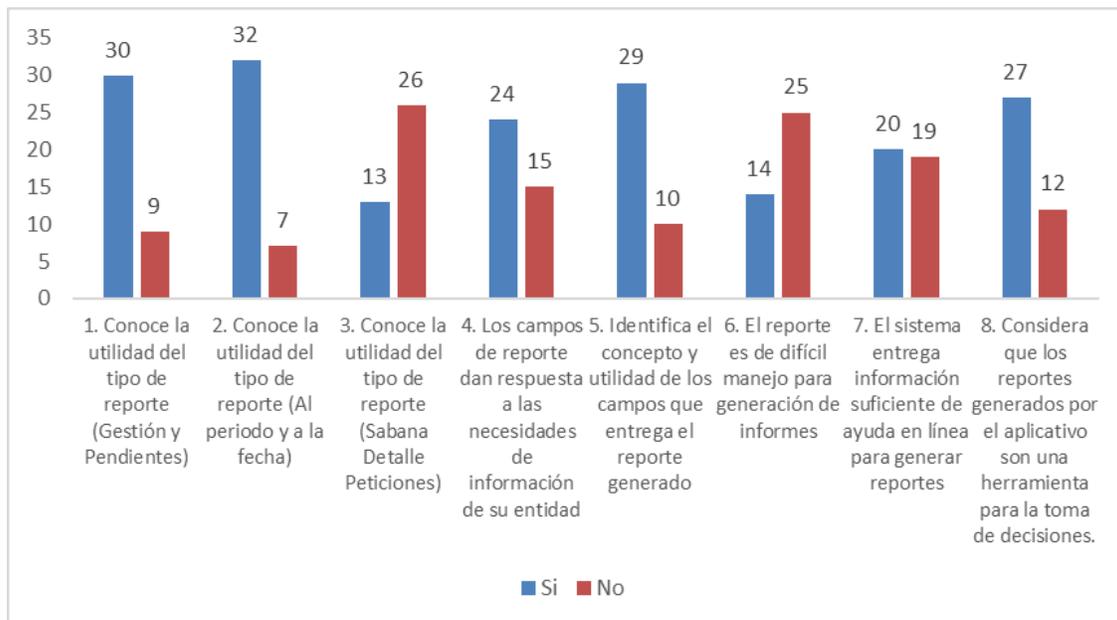
La mayoría de entidades distritales han utilizado los lineamientos de la Secretaría General para la elaboración de informes a partir de la información suministrada por el SDQS.

8. De acuerdo su experiencia en el uso de los reportes, conteste SI o NO según el caso

Tabla 10. Experiencia en el uso de los reportes por entidad

<i>Pregunta</i>	<i>Si</i>	<i>%</i>	<i>No</i>	<i>%</i>
1. Conoce la utilidad del tipo de reporte (Gestión y Pendientes)	30	79%	9	24%
2. Conoce la utilidad del tipo de reporte (Al periodo y a la fecha)	32	84%	7	18%
3. Conoce la utilidad del tipo de reporte (Sabana Detalle Peticiones)	13	34%	26	68%
4. Los campos de reporte dan respuesta a las necesidades de información de su entidad	24	63%	15	39%
5. Identifica el concepto y utilidad de los campos que entrega el reporte generado	29	76%	10	26%
6. El reporte es de difícil manejo para generación de informes	14	37%	25	66%
7. El sistema entrega información suficiente de ayuda en línea para generar reportes	20	53%	19	50%
8. Considera que los reportes generados por el aplicativo son una herramienta para la toma de decisiones.	27	71%	12	32%

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



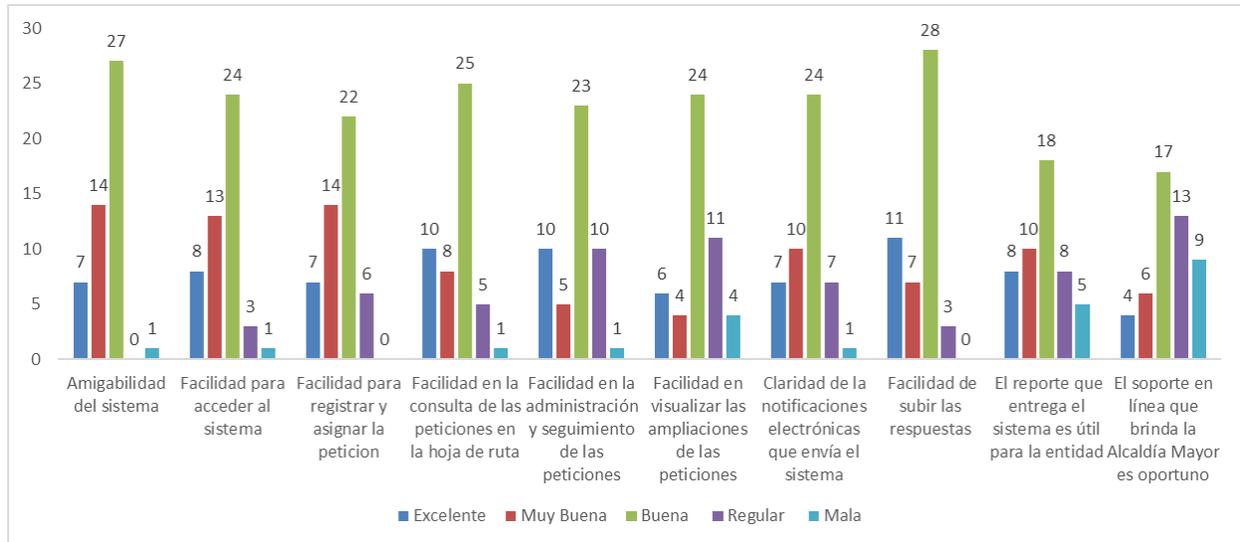
De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que, en los casos, 1 (Utilidad del reporte Gestión y pendientes), 2 (Utilidad del reporte Al periodo y a la fecha), 4 (campos del reporte dan respuesta a las necesidades de información de la entidad), 5 (Identifica el concepto y utilidad de los campos que entrega el reporte generado) y 8 (Reportes como herramienta para la toma de decisiones), las entidades en su mayoría conocen la utilidad de los tipos de reporte, así como la manera en que estos les ayudan en la necesidad de generación de información confiable para la toma de decisiones, sin embargo, en los casos 3 (Utilidad del reporte sabana de detalles), 6 (Reporte de difícil manejo para la generación de informes) y 7 (El sistema entrega información suficiente de ayuda en línea para generar reportes), se identifica que no se conoce el tipo de reporte Sabana detalle de peticiones, esto se debe a que este reporte no es muy utilizado en la generación de información y se evidencia que existe algún grado de dificultad por parte de algunas de entidades en el manejo del reporte, así como el soporte que se puede dar en línea para la generación del mismo.

9.Cuál es su opinión acerca de la herramienta SDQS. Específicamente en:

Tabla 11. Opinión acerca de la herramienta SDQS

<i>Ítems</i>	<i>Excelente</i>	<i>Muy</i>			<i>Mala</i>
		<i>Buena</i>	<i>Buena</i>	<i>Regular</i>	
Amigabilidad del sistema	7	14	27	0	1
Facilidad para acceder al sistema	8	13	24	3	1
Facilidad para registrar y asignar la petición	7	14	22	6	0
Facilidad en la consulta de las peticiones en la hoja de ruta	10	8	25	5	1
Facilidad en la administración y seguimiento de las peticiones	10	5	23	10	1
Facilidad en visualizar las ampliaciones de las peticiones	6	4	24	11	4
Claridad de las notificaciones electrónicas que envía el sistema	7	10	24	7	1
Facilidad de subir las respuestas	11	7	28	3	0
El reporte que entrega el sistema es útil para la entidad	8	10	18	8	5
El soporte en línea que brinda la Alcaldía Mayor es oportuno	4	6	17	13	9

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.



Teniendo en cuenta la información suministrada, se observa que en general la percepción frente al SDQS es buena manteniendo una calificación alta en todos los ítems, sin embargo, hay que tener en cuenta los elementos en los cuales la percepción regular y mala fueron relativamente altas como en el caso de la oportunidad frente al soporte que brinda la Secretaría General en línea¹, la facilidad en visualizar las ampliaciones de las peticiones, y la facilidad en la administración y seguimiento de las peticiones, elementos que deben ser tenidos en cuenta para la generación de los nuevos desarrollos.

10. Señale en qué aspectos considera debe mejorar el SDQS.²

Tabla 12. Aspectos a mejorar del SDQS

Aspectos que debe mejorar el SDQS	No de respuestas
Soporte técnico y funcional	19
Ayudas en línea (videos, tutoriales, manuales) y otras capacitaciones de actualización sistema	19
Reportes	18
Todas las anteriores	30

Fuente: elaboración propia, resultados encuesta de percepción.

¹ Se debe tener en cuenta que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá desde el 30 de junio no cuenta con el personal suficiente para atender todas las demandas de las entidades distritales en materia de soporte al SDQS, esto debido a la finalización de la planta temporal de la misma entidad.

² En esta pregunta los funcionarios podían escoger varias opciones dentro de la misma pregunta.



En este punto la mayoría de entidades coinciden en la necesidad de mejorar en el conjunto de los aspectos propuestos.

11. Frente a la pregunta abierta ¿En su entidad que percepción tiene el ciudadano acerca del SDQS?

La respuesta de los funcionarios frente a la percepción que tiene el ciudadano se puede analizar en dos escenarios: primero manifestaron que el SDQS es una herramienta de fácil acceso por medio de la cual se puede ser escuchado, ingresar peticiones y hacer seguimiento a las mismas lo que lo hace ver como un sistema confiable, rápido, oportuno, útil, sencillo, moderno, y ágil, el segundo escenario tiene que ver con el desconocimiento que existe frente al sistema en la medida que muchos ciudadanos aun no lo conocen y no lo saben usar³.

2. Formato de Identificación de Ajustes y/o Modificaciones al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

El formato fue diligenciado por 18 entidades distritales que son: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Orquesta Filarmónica de Bogotá, Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, Terminal de Transporte, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones de Bogotá FONCEP, Secretaría Distrital del Hábitat, Hospital Simón Bolívar, Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR, Instituto de Desarrollo Urbano IDU, Jardín Botánico, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Salud, Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y SubRed Sur.

Los formatos diligenciados serán enviados a la Secretaría General para su análisis, se puede evidenciar que las entidades distritales presentan observaciones alrededor de los siguientes puntos: reporte del SDQS, consultas de soporte técnico y funcional del sistema, articulación del SDQS con los sistemas de gestión documental, fallas frente al funcionamiento del sistema, subtemas, relación del sistema con el ciudadano, capacitación a funcionarios que manejan el sistema, usuarios habilitados, competencias de las entidades, cartas tipo (respuesta a los ciudadanos), y depuración de ciudadanos registrados.

³ La Universidad Distrital Francisco José de Caldas manifiesta que la percepción en la entidad es excelente, sin embargo, aún existe desinterés para hacer uso de la herramienta por parte no solo de la ciudadanía sino de los funcionarios también, así mismo la Secretaría Distrital de Salud manifiesta que a través de la encuesta virtual la ciudadanía ha manifestado que no entiende como se deben contestar la aclaraciones y/o ampliaciones y por ello terminan registrando una nueva petición para dar respuesta a la solicitud de una ampliación y también refieren que el sistema les envía muchas notificaciones que no entienden para que se las envíen.