



ALCALDIA Mayor del MUNICIPIO DE BOYACÁ S.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

MATRIZ EVALUACIÓN CRITERIOS CALIDAD Y OPORTUNIDAD SDQS

Table with 2 columns: Field (Codigo, Versión, Vigencia) and Value (127-FORAC-12, 1, 10/09/2022)

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Main evaluation matrix table with columns for Scenario, SAI Despacho, SRI, Oficina Asesora Jurídica, and Oficina Asesora de Planeación. Rows include categories like Comunicación, Contenido del documento, Procedimientos, Cobertura, Claridad, Calidad, and Oportunidad.

Elaborado por: Diana Arias, Asistente Administrativa

Rango de selección de frecuencia acumulada sobre el universo de productos objeto de evaluación

Frequency selection table with columns for Frecuencia and Rango

LEY 1712 DE 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LEY 875 DE 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y se otorgan facultades de orden

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES

SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS INTERMUNICIPALES



## INSTRUCCIONES HERRAMIENTA DE SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO		PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA													
TITULO		INSTRUCCION													
SDQS - ORFEO		El área encargada de la atención debe estar equipada para el procesamiento de solicitudes de ciudadanía de conformidad con el Decreto 1700 del 2015, en el cual se establecen los requisitos para el procesamiento de solicitudes de ciudadanía.													
Periodicidad del seguimiento		Trimestral													
SDQS - ORFEO		Debe asignarse el número de SDQS y la respectiva Oficina de atención													
Listado de Dependencias de la Entidad		Se entrega el listado de dependencias existentes en la Entidad													
Mercar los rangos de 0 a 1		El rango de cada uno de los rangos de 0 a 1 debe ser el siguiente: 0: No cumple 1: Cumple													
Sumatoria		Es la suma de los rangos por el total de los SDQS radicados de la Entidad													
% Incidencia		Es el cociente del resultado del listado de los rangos sobre el total de los SDQS radicados, dividido por los dependencias de la Entidad													
Frecuencia		El análisis de frecuencia de incidencias se debe realizar en el evento de rango dentro de la gestión ordinaria y para de la siguiente manera:													
CODIGO	DESCRIPCION	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango</th> <th>Frecuencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 30%</td> <td>Negativa</td> </tr> <tr> <td>&gt; 30% y &lt; 45%</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>&gt; 45% y &lt; 65%</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>&gt; 65% y &lt; 75%</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>Abusiva</td> </tr> </tbody> </table>		Rango	Frecuencia	< 30%	Negativa	> 30% y < 45%	Baja	> 45% y < 65%	Medio	> 65% y < 75%	Alta	100%	Abusiva
Rango	Frecuencia														
< 30%	Negativa														
> 30% y < 45%	Baja														
> 45% y < 65%	Medio														
> 65% y < 75%	Alta														
100%	Abusiva														
Cm1	Atención de solicitudes de registro o credenciales	Verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Cm2	Incorporación en el listado de atención en otros lugares	Se debe verificar que el número de citas y otros documentos y se mencione también los unidades de medida (porcentaje más de uno, SDQS) en un momento de cada una de ellas.													
CODIGO	DESCRIPCION	CONTENIDO													
Cn1	Falta en la asignación de áreas técnicas (dependencias, cargos E, P, C, O)	Se debe verificar que las áreas técnicas, de manera consecutiva con ellas, estén asignadas y asignadas por el área de la ciudadanía (dependencia, cargo E, P, C, O)													
Cn2	Falta en la cantidad de los recursos físicos	Se debe verificar la cantidad, disponibilidad de información, existencia de la atención en los registros investigativos.													
CODIGO	DESCRIPCION	PROCEDIMIENTO													
Pr1	Atención de solicitudes de procesamiento de solicitudes de ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación registre el número de oficina de documentación de solicitudes de la Entidad beneficiaria (en caso de ser necesario la dependencia, los números de SDQS) y radicado de la Oficina													
Pr2	Atención de firmas de representación en Datos de ciudadanía	Verificar que la comunicación esté debidamente firmada por quien ostenta la representación													
Pr3	Atención en el procesamiento de documentos	La respuesta o procesamiento no se debe dar de manera automática, sino a una solicitud que sea válida y como resultado de una gestión de ciudadanía													
Pr4	Atención en el listado de documentos enviados	Revisión de fecha y ubicación del trámite en el sistema de información, verificación del número de folios													
Pr6	La fecha de radicación en el punto de atención del ciudadano	Verificar que la fecha de radicación de la comunicación coincida con la fecha de radicación													
CODIGO	DESCRIPCION	COHERENCIA Relación entre la respuesta emitida por la Entidad y la petición ciudadana													
CoH1	La respuesta no está relacionada con la petición	Las citas, solicitudes o peticiones que radican los ciudadanos que radican la solicitud, no se debe relacionar entre la respuesta emitida por la entidad y la petición ciudadana													
CoH2	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	El tipo de respuesta emitida con el fin de dar cumplimiento de la solicitud ciudadana (como: información, orientación, asistencia) no debe ser la misma que la emitida para el ciudadano que radica la solicitud													
CoH3	La respuesta emitida no es la respuesta solicitada	La respuesta emitida debe ser la misma que la solicitada por el ciudadano													
CODIGO	DESCRIPCION	OPORTUNIDAD Respuesta emitida por la Entidad, se brinda en términos comprensibles para la ciudadanía													
Ci1	Responde respuesta que no se debe al trámite de ciudadanía en otro lugar	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Ci2	Se radica solicitud en un lugar que no es el lugar de radicación de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Ci3	La respuesta emitida no es la respuesta solicitada	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Ci4	No se informa al peticionario del trámite de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Ci5	No se informa al ciudadano con el que se le brinda la atención nacional y se debe explicar	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
CODIGO	DESCRIPCION	CALIDAD Arbitrio como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.													
Ci1	No hay amabilidad, cordialidad y/o lenguaje cortés para atender al ciudadano	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Ci2	No existe un lenguaje apropiado para dirigirse a un menor	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
CODIGO	DESCRIPCION	OPORTUNIDAD Hace relación que a la respuesta emitida por la Entidad se brinda dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud													
Op1	Responde en términos o fuera de los términos legales	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Op2	Responde respuesta dentro de los términos legales	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Op3	Responde respuesta fuera de los términos legales	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
Op4	Responde por internet al trámite de la ciudadanía en un lugar que no es el lugar de radicación de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
CODIGO	DESCRIPCION	Hace referencia a la correcta utilización por los Ciudadanos para la Gestión de ciudadanía													
MaS1	No envían la petición ciudadana	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS2	Responde dentro de los términos legales	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS3	Atención dentro de términos o respuesta que no se puede dar	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS4	No corresponde a una petición ciudadana	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS5	No una comunicación entre entidades	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS6	Problema del sistema	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS7	La petición ingresó por canal escrito y no se le da respuesta por canal que no se debe	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS8	Responde dentro de los términos legales	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS9	No responde al ciudadano según el trámite de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS10	No responde la petición y/o no responde en el momento establecido	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS11	La fecha de radicación de respuesta no define a la fecha de radicación de la petición	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS12	No se realiza el trámite o trámite del trámite a la entidad competente	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS13	Responde en un lugar que no es el lugar de radicación de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS14	Responde en un lugar que no es el lugar de radicación de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS15	No se requiere utilizar el punto de atención por internet y no se debe	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS16	Responde un solo día de radicación no se realiza el trámite de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS17	Responde en un lugar que no es el lugar de radicación de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS18	No se radica la solicitud del trámite de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS19	Dirección incorrecta	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS20	Responde de respuesta emitida en un sistema	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS21	Responde dentro de los términos legales	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS22	No se radica en un lugar que no es el lugar de radicación de la ciudadanía	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													
MaS23	No se radica la respuesta	Se debe verificar que la comunicación o solicitud sea recibida y procesada en el tiempo establecido en el manual de procedimientos SDQS, según el tipo de solicitud de ciudadanía.													

Definición	Comentario
0	0
1	No cumple

Rango de selección de frecuencia acumulada sobre el universo de producciones objeto de evaluación

Rango	Frecuencia
< 30%	Negativa
> 30% y < 45%	Baja
> 45% y < 65%	Medio
> 65% y < 75%	Alta
100%	Abusiva