

Acuerdo de Gestión entre el superior jerárquico, Doctora GOETHNY FERNANDA GARCÍA FLÓREZ y el gerente público, Doctor JESUS MANUEL RANGEL ROJAS.

En la ciudad de Bogotá D.C., a los 30 días del mes de Marzo de 2022, se reúnen la Doctora GOETHNY FERNANDA GARCÍA FLÓREZ, en adelante Superior Jerárquico y el Doctor JESUS MANUEL RANGEL ROJAS, titular del cargo de JEFE DE OFICINA ATENCION AL CIUDADANO, en adelante Gerente Público, a efectos de suscribir el presente ACUERDO DE GESTIÓN.

Las partes que suscriben este acuerdo lo hacen entendiendo que este instrumento constituye una forma de evaluar la gestión con base en los compromisos asumidos por la OFICINA ATENCION AL CIUDADANO, respecto al logro de resultados y en las habilidades gerenciales requeridas.

Las cláusulas que regirán el presente ACUERDO son:

**PRIMERA:** El ACUERDO implica la voluntad expresa del Gerente Público de trabajar permanentemente por el mejoramiento continuo de los procesos y asegurar la transparencia y la calidad de los productos encomendados.

**SEGUNDA:** El Gerente Público, se compromete, durante el lapso de vigencia del presente ACUERDO, a alcanzar los resultados que se detallan en el cronograma anexo, el cual hace parte constitutiva de este ACUERDO; así mismo se compromete a poner a disposición de la Entidad sus habilidades técnicas y gerenciales para contribuir al logro de los objetivos Institucionales.

**TERCERA:** El Superior Jerárquico se compromete a apoyar al Gerente Público para adelantar los compromisos pactados en este ACUERDO, gestionando las medidas, normas y recursos necesarios para el desarrollo de los programas y proyectos pactados.

**CUARTA:** Cuando se trate de proyectos financiados con recursos de inversión, la concreción de los compromisos asumidos por el Gerente Público en el presente ACUERDO quedará sujeta a la disponibilidad de los recursos presupuestarios necesarios para la ejecución de estos.

**QUINTA:** El presente Acuerdo será objeto de una evaluación al finalizar la vigencia y de seguimiento permanente. Dicha evaluación y seguimiento se realizarán sobre la base de indicadores de calidad, oportunidad y cantidad; las habilidades gerenciales serán objeto de retroalimentación cualitativa por parte del evaluador, para lo cual se utilizará el Formato de Evaluación que hace parte constitutiva de este ACUERDO.

**SEXTA:** Medios de Verificación. Para la evaluación y el seguimiento del presente ACUERDO se utilizarán como medios de verificación, los Planes Anuales de Gestión de la entidad y los informes de evaluación de estos, elaborados durante la vigencia por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión.

**SÉPTIMA:** Las partes suscriben el presente ACUERDO DE GESTIÓN para la vigencia 2022. De conformidad al Plan Anual de Gestión.

**OCTAVA:** El presente ACUERDO DE GESTIÓN podrá ser ajustado o modificado de común acuerdo entre las partes.

**NOVENA:** En prueba de conformidad se firma el ACUERDO DE GESTIÓN.

**GOETHNY FERNANDA GARCÍA FLÓREZ**  
Superior Jerárquico:  
Superintendente Notariado y Registro

**JESUS MANUEL RANGEL ROJAS.**  
Gerente Público:  
Jefe Oficina Atención al Ciudadano

### Concertación de Compromisos Gerenciales

**Entidad:** Superintendencia de Notariado y Registro

**Fecha:** 30/03/2022 **Vigencia:** 2022

**Dependencia:** Oficina Atención al Ciudadano

**Gerente Público:** JESUS MANUEL RANGEL ROJAS

Objetivos Institucionales	Compromisos Gerenciales	Indicador	Fecha Inicial	Fecha Final	Actividades	Peso Ponderado	% de programado 1 semestre	% de programado 2 semestre
Optimizar las prácticas de transparencia.	Desarrollar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el componente de <b>“Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”</b> 2022-PAAC-20	% de Avance del PAG	30/03/2022	31/12/2022	Realizar los talleres de participación ciudadana a través del Facebook Institucional con los servicios que presta y vigila la Entidad como son los actos administrativos de carácter general que afectan al ciudadano. 2022- PAAC - 20.1	20	50%	50%
					Realizar cartillas virtuales con información de interés al ciudadano basado en las preguntas y respuestas que se dan a través del chat institucional y la Plataforma SISG. 2022- PAAC - 20.2	10	50%	50%
					Realizar una encuesta a través de la página Web para que los ciudadanos indiquen los temas que requieren información institucional. 2022- PAAC - 20.3	10	25%	75%
					Participar en las ferias de atención al ciudadano que organiza el Departamento Administrativo de la Función Pública, atendiendo el stand y orientar al ciudadano sobre los diferentes servicios que se prestan tanto en la SNR como en las ORIP. 2022- PAAC - 20.4	20	50%	50%
					Mantener actualizada la sección de las preguntas frecuentes de información general de la página Web teniendo en cuenta las nuevas consultas generadas por medio del Chat institucional y la Plataforma SISG. 2022- PAAC - 20.5	20	25%	75%
					Mantener actualizada la sección del menú de "atención y servicios a la ciudadanía" de la página Web de la Entidad. 2022- PAAC - 20.6	20	25%	75%
	Normativo y procedimental / Formular acciones para dar cumplimiento normativo de la Entidad.	% de Avance del PAG	30/03/2022	31/12/2022	Realizar la publicación de las capsulas informativas sobre temas de actualidad e interés al ciudadano con aspectos misionales de la Entidad. 2022- PAAC - 21.1	50	50%	50%
					Realizar charlas de actualización normativa para los funcionarios y contratistas que atienden los diferentes canales de atención en la Oficina de Atención al Ciudadano. 2022- PAAC - 21.2	50	50%	50%
	Talento Humano / Desarrollar el fortalecimiento Institucional para el servicio al ciudadano 2022- PAAC - 22	% de Avance del PAG	30/03/2022	31/12/2022	Realizar capacitaciones a los funcionarios del Nivel Central sobre el manejo de lengua de señas.	20	50%	50%
					Realizar capacitaciones a los funcionarios de las ORIP sobre el manejo de lengua de señas.	20	50%	50%
					Realizar la interpretación de comunicaciones, videos institucionales, pronunciamientos oficiales de la SNR o talleres de participación ciudadana por	20	50%	50%

					medio de lengua de señas. 2022- PAAC - 22.3			
					Actualizar la caracterización de los ciudadanos teniendo en cuenta los grupos de interés. 2022- PAAC - 22.4	20	100%	0%
					Realizar informes trimestrales de Percepción Ciudadana por medio de la aplicación de encuestas. 2022- PAAC - 22.5	20	50%	50%
	Desarrollar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el componente "Transparencia y Acceso a la Información Pública". 2022- PAAC - 23	% de Avance del PAG	30/03/2022	31/12/2022	Realizar la publicación de los informes mensuales PQRSD. 2022- PAAC - 23.1	34	50%	50%
Realizar un informe estadístico trimestral de PQRSD y publicarlo en la página Web de la Entidad. 2022- PAAC - 23.2					33	50%	50%	
Realizar seguimiento a las PQRSD retornadas a la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de reuniones con los funcionarios asignados a la clasificación y direccionamiento. 2022- PAAC - 23.3					33	50%	50%	



**GOETHNY FERNANDA GARCÍA FLÓREZ**  
Superior Jerárquico:  
Superintendente Notariado y Registro



**JESUS MANUEL RANGEL ROJAS**  
Gerente Público:  
Jefe Oficina Atención al Ciudadano