
 Superintendencia de Notariado y Registro	PROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO				CÓDIGO	RC-CP-001
					VERSIÓN	1
	FORMATO CARACTERIZACIÓN				FECHA	26/Jun./2025
FECHA:	26 de junio de 2025					
OBJETIVO DEL PROCESO	Qué hace, Cómo lo hace y para qué lo hace?: Fortalecer y mejorar los mecanismos de relacionamiento con los ciudadanos a través de la implementación de políticas, planes y estrategias de servicio al ciudadano, participación ciudadana, racionalización de trámites y acceso a la información para incrementar los niveles de satisfacción, garantizar el acceso efectivo y oportuno a la información pública y a los servicios misionales de la Superintendencia					
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: PEI SNR INSTITUCIONAL	10. Incrementar en un 10% la satisfacción del ciudadano en el periodo 2025-2025					
	11. Alcanzar un estándar de desempeño del 100% en la prestación de los servicios misionales al año 2026					
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia	Implementar y hacer seguimiento a políticas, lineamientos y estrategias de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional (MIPG)				
	¿Qué hace?	Implementar las políticas orientadas a mejorar la relación del ciudadano con la SNR, bajo un enfoque de Estado abierto, con una responsabilidad transversal de la entidad, desde la alta dirección hasta las dependencias estratégicas (procesos) y de apoyo (MIPG)				
	Termina:	Realizar el seguimiento a las PQRS				
LÍDER DEL PROCESO	JEFE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: PHVA						
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	Punto de Inicio Recibir: Primeros dos (2) Puntos de control	 ACTIVIDADES ESTRATEGICAMENTE RELEVANTES: "Posibles controles y puntos de control para hacer el seguimiento del desempeño y medirlo" Tercer (3) punto de control	Punto final. Entregar Cuarto y Quinto (4 y 5) Puntos de control	SALIDAS. MATERIA, ENERGIA E INFORMACIÓN: PRODUCTO O SERVICIO (decisión)	RECEPTORES DE LAS SALIDAS
PLANEAR						
INTERNOS: Gestión Financiera, Gestión TH, Gestión TICS, Gestión administrativa, Gestión contractual, Direccionamiento estratégico y planeación EXTERNOS:	Información sobre la distribución del presupuesto (desagregación); Información sobre proyectos de tecnología, actos administrativos de personal, contratos de prestación de servicios; Recursos financieros-presupuestales-, talento humano, tecnológicos, físicos e información	Programar, planear y disponer de los recursos necesarios para la gestión del proceso (recursos tecnológicos-software, hardware-, financieros, talento humano, logísticos, físicos e información)		Solicitudes de asignación de recursos al proceso (disponibilidad de recursos financieros, humanos, tecnológicos, logísticos y físicos para la gestión del proceso).	INTERNOS: Gestión Financiera, Gestión TH, Gestión TICS, Gestión administrativa, Gestión contractual: Direccionamiento estratégico y planeación; gestión documental EXTERNOS:	
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: política de servicio al ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano.	Formular las políticas y estrategias de relacionamiento con el ciudadano y participación ciudadana en la gestión pública, con enfoque territorial		Estrategia de relacionamiento con el ciudadano Política de servicio al ciudadano Plan de implementación y seguimiento a las políticas	INTERNOS: Todos los procesos (procesos misionales y las ORIP) EXTERNOS:	
INTERNOS: Direccionamiento estratégico y planeación; Gestión de Talento Humano, Gestión TICS EXTERNOS: DAFP	Decreto 612 de 2018; Instrucciones y formatos para la formulación de los planes; Instrucciones, Formatos y metodologías para la formulación del plan anual de acción y Plan Anual de Adquisiciones	Formular el Plan Anual de Gestión del Proceso		Plan Anual de Gestión del proceso (alineados con Plan Anual de Adquisiciones y otros planes)	INTERNOS: Direccionamiento estratégico y planeación. EXTERNOS:	
INTERNOS: Direccionamiento estratégico y planeación, Procesos misionales EXTERNOS:	Recursos financieros, humanos, tecnológicos, físicos. Actividades de la Superintendencia Delegada de Tierras	Programar los ejercicios de participación ciudadana y los espacios de capacitación y acompañamiento a los grupos de valor		Plan de actividades de participación ciudadana, espacios de dialogo, rendición de cuentas, capacitación, visitas a ORIPS y Notarías	INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: Grupos de valor	

HACER				
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Trámites	Implementar políticas, lineamientos y estrategias de relacionamiento con el ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.	Guías, lineamientos con enfoque diferencial Canales de atención Propuestas de valor para el ciudadano Propuestas de medición de la satisfacción del ciudadano (por servicio misional) Protocolos de atención	INTERNOS: Todos los procesos (procesos misionales y las ORIP) EXTERNOS: Organismos de vigilancia y control; ciudadanos, Grupos de valor
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: Grupos de valor	Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad Respuestas de los procesos a las PQRS	Clasificar, asignar, controlar y gestionar las respuestas de las PQRS radicadas en la SNR a través del sistema en los diferentes canales de atención	Registro de PQRS en el sistema, clasificación y asignación (Radicados) Respuestas de PQRS en el sistema Informes estadísticos de PQRS Procedimiento de atención PQRS Reportes de seguimiento, control y registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas	INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección; ORIP) EXTERNOS: Grupos de valor
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad	Desarrollar los espacios de participación ciudadana establecidos (Talleres, Ferias, Eventos, entre otros y la coordinación con la OAP para la Rendición de Cuentas)	Informes sobre talleres, ferias y eventos de participación ciudadana Implementación de acciones de inclusión social (lenguaje incluyente, entre otros) Informes de análisis de encuestas de medición de la percepción del ciudadano Reportes ejecutivos para la toma de decisiones de la alta dirección y para los procesos Índice de satisfacción del ciudadano Propuestas de mejora del servicio	INTERNOS: Todos los procesos (ORIP) EXTERNOS: Ciudadanos, Grupos de Valor
INTERNOS: Planeación, Todos los procesos EXTERNOS: Encuestas diligenciadas por los grupos de valor	Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección Tamaño de la muestra para la aplicación de las encuestas Encuestas y mediciones de percepción / experiencia del ciudadano	Medir la experiencia de los grupos de valor frente a los servicios y productos prestados por la SNR.	Informes de análisis de encuestas de medición de la percepción del ciudadano Reportes ejecutivos para la toma de decisiones de la alta dirección y para los procesos Índice de percepción / experiencia del ciudadano Propuestas de mejora del servicio.	INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección, procesos misionales) EXTERNOS: Ciudadanos, Grupos de Valor
INTERNOS: Procesos misionales Planeación EXTERNOS: DAFP	Bases de datos de atenciones y servicios en los procesos misionales con los grupos de valor Estadísticas institucionales del servicio de la SNR Guía de caracterización de usuarios del DAFP	Documentar la Caracterización de usuarios y grupos de valor	Caracterización de grupos de valor	INTERNOS: Direccionamiento Estratégico y planeación, procesos misionales EXTERNOS: Grupos de valor
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: Grupos de valor	Solicitudes de asesoría y capacitación PQRS Resultados de Participación Ciudadana Caracterización de usuarios	Diseñar e implementar espacios de asesoría y capacitación a los grupos de valor y ORIPs	Socialización sobre Protocolos de Atención y PQRS Visitas de sensibilización a Notarías y ORIPs Capacitación a funcionarios y contratistas	INTERNOS: Todos los procesos, procesos misionales, Gestión de talento Humano EXTERNOS: Grupos de valor
INTERNOS: Comunicaciones, Gestión de Tecnologías de la Información EXTERNOS: DAFP	Lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano y participación ciudadana Guías de función pública para las secciones de la web participa y servicio al ciudadano	Administrar y gestionar la información de las secciones de Servicio al ciudadano y Participa en la página web.	Información de publicación en la web Consultas ciudadanas	INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección; ORIP) EXTERNOS: Ciudadanos

VERIFICAR

<p>INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia</p>	<p>Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano y participación ciudadana. Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Trámites</p>	<p>Comprobar la debida ejecución de las políticas, lineamientos y estrategias de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.</p>	<p>Informe de cumplimiento Políticas y lineamientos de servicio al ciudadano Ofertas de canales de comunicación y participación ciudadana, Propuestas de valor para el ciudadano, Recomendaciones sobre la implementación de las políticas de atención de los usuarios de la Superintendencia en todas las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, a nivel nacional Recomendaciones de innovación y mejora.</p>	<p>INTERNOS: Todos los procesos (procesos misionales y las ORIP) EXTERNOS: Organismos de vigilancia y control</p>
<p>INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia</p>	<p>Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad</p>	<p>Comprobar el desarrollo de Mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>Informes sobre talleres y eventos de participación ciudadana Recomendaciones de innovación y mejora</p>	<p>INTERNOS: Todos los procesos (ORIP) EXTERNOS: Ciudadanos</p>
<p>INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia</p>	<p>Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad</p>	<p>Comprobar la Realización de la Medición de la percepción del ciudadano frente a los servicios misionales</p>	<p>Herramienta para medir la satisfacción de los ciudadanos Informes de análisis de encuestas de medición de la percepción del ciudadano Reportes ejecutivos para la toma de decisiones de la alta dirección y para los procesos Índice de satisfacción del ciudadano Propuestas de mejora del servicio Recomendaciones de innovación y mejora</p>	<p>INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección) EXTERNOS: Ciudadanos</p>
<p>INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia</p>	<p>Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad</p>	<p>Hacer seguimiento a la respuesta efectiva de las PQRS (transversal a todos los procesos).</p>	<p>Respuestas a PQRS (Nivel 1) Reportes de distribución de PQRS a los procesos competentes Reportes de seguimiento a la respuesta de las PQRS por parte de los procesos Comunicaciones para los ciudadanos Recomendaciones de innovación y mejora</p>	<p>INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección; ORIP) EXTERNOS: Ciudadanos, organismos de vigilancia y control</p>

ACTUAR				
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano y participación ciudadana Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de experiencia del ciudadano	Implementar acciones de mejora continua e innovación en la formulación y ejecución de las políticas, lineamientos y estrategias de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional	Estrategias de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional Ofertas de canales de comunicación y participación ciudadana, Propuestas de valor para el ciudadano, Propuestas de medición de la experiencia ciudadana (por servicio misional) Implementación de acciones de mejora e innovación	INTERNOS: Todos los procesos (procesos misionales y las ORIP) EXTERNOS: Grupos de valor
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad	Implementar acciones de mejora continua e innovación en el Desarrollo Mecanismos de participación ciudadana	Informes sobre talleres y eventos de participación ciudadana Reportes de implementación de acciones de innovación al proceso	INTERNOS: Todos los procesos (ORIP) EXTERNOS: Ciudadanos y Grupos de valor
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad	Implementar acciones de mejora continua e innovación en la realización de la Medición de la percepción del ciudadano frente a los servicios misionales	Informes de análisis de encuestas de medición de la percepción del ciudadano Reportes ejecutivos para la toma de decisiones de la alta dirección y para los procesos Índice de experiencia del ciudadano (Percepción) Propuestas de mejora del servicio Reportes de implementación de acciones de innovación al proceso	INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección) EXTERNOS: Ciudadanos y grupos de valor
INTERNOS: Todos los procesos EXTERNOS: DAFP, DNP, Minjusticia	Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Estratégico Institucional; lineamientos y políticas de la alta dirección; Formatos para la adopción, implementación y seguimiento de la política de servicio al ciudadano, Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión: política de servicio al ciudadano Información de los procesos: servicio al ciudadano, Encuestas y mediciones de satisfacción del ciudadano Ingreso de PQRS por los canales dispuestos por la entidad	Implementar acciones de mejora continua e innovación para la Gestión y seguimiento a respuesta efectiva de las PQRS (transversal a todos los procesos)	Respuestas a PQRS (Nivel 1) Reportes de distribución de PQRS a los procesos competentes Reportes de seguimiento a la respuesta de las PQRS por parte de los procesos Comunicaciones para los ciudadanos Reportes de implementación de acciones de innovación al proceso	INTERNOS: Todos los procesos (alta dirección; ORIP) EXTERNOS: Ciudadanos, organismos de vigilancia y control, grupos de valor

NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCESO

EXTERNA: Constitución Política de Colombia; Leyes, Decretos y otros	INTERNA: Resoluciones, circulares y otros	NORMOGRAMA
Constitución Política de Colombia (artículos): Constitución Política Colombiana 1991, artículos 2, 123 y 209.	Resoluciones: N/A	VER NORMOGRAMA ACTUALIZADO
Leyes: Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración	Circulares: N/A	
Decretos: Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."	Otros: N/A	
Resoluciones y Otros: Resolución 1519 de 2021 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014	N/A	

PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO			
PROCEDIMIENTOS	PRODUCTO Y SERVICIOS	CLIENTE (Ciudadano-usuario)	
implementación de las Políticas, lineamientos y estrategias de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y	Políticas y lineamientos de servicio al ciudadano-aprobadas-	INTERNOS: Todos los procesos (procesos misionales y las ORIP).	
Mecanismos de participación ciudadana	Informes sobre talleres de participación ciudadana	INTERNOS: Todos los procesos (ORIP)	
Redición de cuentas (por regional)	Informes de rendición de cuentas por regional	INTERNOS: Todos los procesos (ORIP, alta dirección)	
Atención a PQRS	Respuestas a PQRS (Nivel 1)	INTERNOS: Todos los procesos (ORIP, alta dirección)	
RIESGOS ASOCIADOS AL PROCESO POR OBJETIVO			
RIESGOS	ACTIVIDAD RELEVANTE PARA ADMINISTRAR, MITIGAR, ASUMIR, TRANSFERIR O CONTROLAR EL RIESGO	HERRAMIENTAS DE CONTROL	
Ver Matriz de Riesgos Actualizada			
INDICADORES (Herramientas de seguimiento, medición, análisis y evaluación del proceso)			
¿QUÉ MEDIR?	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META
Ver Bateria de Indicadores Actualizada			
POLÍTICAS MIPG Y OTRAS POLÍTICAS ASOCIADAS AL PROCESO		PLANES ASOCIADOS AL PROCESO	
POLÍTICAS MIPG ASOCIADAS AL PROCESO	POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y DEL PROCESO	PLANES DECRETO 612 DE 2018	PROYECTOS INSTITUCIONALES ASOCIADOS AL PROCESO
8. Servicio al ciudadano	Privacidad y tratamiento de PQRS		
9. Participación ciudadana en la gestión pública			
TABLA DE CONTROL DE REGISTRO DEL DOCUMENTO			
NOMBRE DEL REGISTRO:	Formato caracterización		
CÓDIGO DEL REGISTRO:			
RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO:	OAP-Grupo Arquitectura Organizacional Y mejoramiento Continuo		
UBICACIÓN DE RECUPERACIÓN//MEDIO DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN:			
NIVEL DE ACCESO/CONSULTA:			
TIEMPO DE RETENCIÓN DOCUMENTACIÓN:	Sujeto a Tablas de Retención Documental SNR		
DISPOSICIÓN FINAL DEL DOCUMENTO:	Conservación		
VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha	Motivo de la actualización
RC-CP-001	1	26/Jun./2025	Se hace necesario ajustar la documentación en el marco del fortalecimiento institucional con el fin de alinearlos al Sistema Integrado de Gestión y el nuevo modelo por procesos de la Entidad
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN			
ELABORÓ	APROBÓ	REVISIÓN METODOLÓGICA	Vo. Bo. Oficina Asesora de Planeación
Alberto Higueta Goez Juan Patricio Gutiérrez Rojas Jeannette Pérez Quimbayo	Tatiana Isabel Moreno Clavijo	Alirio Tovar Castellanos Danna Nicol Bernal Caicedo	Santiago Campo Victoria
Grupo Arquitectura Organizacional Mejoramiento Continuo Oficina Atención al Ciudadan	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Contratistas Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo - OAP	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 20 de junio de 2025	Fecha: 20 de junio de 2025	Fecha: 24 de junio de 2025	Fecha: 26 de junio de 2025