
	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO
	MACROPROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	TIPO: MACROPROCESO MISIONAL	Fecha: 07/05/2021


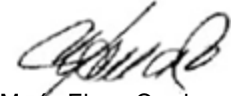

CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO	
OBJETIVO:	Fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos mediante mecanismos de participación ciudadana con el fin de incrementar los niveles de satisfacción y atender de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, presentadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los ciudadanos.

PROCESOS ASOCIADOS AL MACROPROCESO			
PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	POLÍTICAS / MANUALES / PLANES INSTRUCTIVOS / GUÍAS	FORMATOS
1. Atención a Peticiones.	<ul style="list-style-type: none"> Atención a peticiones – Canal Presencial. Atención a peticiones – Canal Telefónico. Atención a peticiones – Canal Chat. Atención a peticiones – Canal correo electrónico. Atención a peticiones – Plataforma PQRSD. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG Video SISG Protocolo de atención al ciudadano Cartilla de atención al ciudadano Decreto 2723 del 29 de diciembre de 2014 Instructiva radicación PQRSD 	<ul style="list-style-type: none"> Atención llamada telefónica Atención presencial
2. Mecanismos de participación ciudadana OAC	<ul style="list-style-type: none"> Talleres de participación estudiantil. Participación en ferias de servicio al ciudadano. Percepción Ciudadana. 		<ul style="list-style-type: none"> Encuesta percepción ciudadana Encuesta participación ciudadana Encuesta taller estudiantil
REQUISITOS			

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO
	MACROPROCESO: RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Versión: 01
	TIPO: MACROPROCESO MISIONAL	Fecha: 07/05/2021

NORMATIVOS	LEGALES
Ver Matriz de Correlación ISO9001:2008 a ISO9001:2015 VS Procesos de la SNR	Ver Normograma de los Procesos

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP - RNCO	06	07-05-2021	Reingeniería

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN		
ELABORÓ	APROBÓ	Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación
 Juan Patricio Gutiérrez Rojas Profesional Especializado	 María Elena Cardona Jaramillo Jefe Oficina Atención al Ciudadano	 Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Fecha: 07 de mayo de 2021	Fecha: 07 de mayo de 2021	Fecha: 07 de mayo de 2021