

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

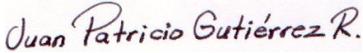
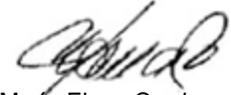
| CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO | |
|---|---|
| OBJETIVO: | Fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos mediante mecanismos de participación ciudadana con el fin de incrementar los niveles de satisfacción y atender de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – 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 |

| VERSION 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 |