

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 01
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el Ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Atención a Peticiones	Fecha: 07/05/2021

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A PETICIONES			
OBJETIVO:	Estandarizar el manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, que presentan los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención (plataforma electrónica, correo electrónico, chat, atención presencial y atención telefónica), con el fin de brindar asesoría y orientación oportuna, efectiva y adecuada en tiempo real de tipo jurídico e informativo sobre los servicios y trámites misionales de la Superintendencia de Notariado y Registro, en cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición.		
ALCANCE:	Limite Inicial:	Radicación y registro de las solicitudes presentadas por el ciudadano por los diferentes canales de atención.	RESPONSABLE: Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano
	Limite Final:	Cuando el ciudadano se retira de la Oficina de Atención al Ciudadano, con una respuesta oportuna, efectiva y adecuada a su solicitud.	

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Direccionar	Dirigir una solicitud a una persona de forma específica para que genere una respuesta.
Radicar	Dar el carácter de oficial a una solicitud que presenta el ciudadano, en la ventanilla de recepción de documentación en las diferentes entidades del Estado.
Asignar	Interno OAC
Direccionar	Dirigir una solicitud a una persona de forma específica para que genere una respuesta.
Direccionar	Otras dependencias del Nivel central
Finalizadas	Generar la respuesta de la PQRSD, el responsable debe realizar el cargue de la información relacionada con la respuesta en la plataforma y seleccionar la opción de finalizar

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 01
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el Ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Atención a Peticiones	Fecha: 07/05/2021

Petición	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
Petición de información	Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas ya que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos conforme a la Constitución, a la Ley y las disposiciones de la entidad, lo permitan por temas de reserva.
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Sugerencia	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Deber de denunciar	Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los del artículo 6° de la Constitución Política.
Buzón de sugerencias	Herramienta de participación ciudadana, que permite recoger todas las sugerencias, felicitaciones y agradecimientos de los ciudadanos sobre los servicios y trámites misionales de la Superintendencia de Notariado y Registro.
Ventanilla de radicación	Lugar destinado para la recepción, radicación y registro de las comunicaciones, peticiones y solicitudes que remiten los ciudadanos, órganos de control, autoridades judiciales, entes oficiales o particulares.
Servicio	Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
	Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la Ley.

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 01
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el Ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Atención a Peticiones	Fecha: 07/05/2021

Trámite	El trámite se inicio cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
----------------	---

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		1. PLANEAR			INTERNO	EXTERNO
<ul style="list-style-type: none"> Superintendencia de Notariado y Registro Oficina de Atención al Ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno Nacional Ministerio de Justicia y del Derecho 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Nacional de Desarrollo Plan Sectorial Plan Estratégico Institucional 	Elaborar y aprobar las actividades relacionadas con la Oficina de Atención al Ciudadano en el Plan Anual de Gestión de la vigencia		Plan Anual de Gestión	Macroproceso Desarrollo y fortalecimiento institucional para el servicio al ciudadano	

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		2. HACER			INTERNO	EXTERNO
Todos los procesos	Entidades el Orden Nacional - Ciudadanía en general	Presentar una PQRSD	Clasificar y direccionar la PQRSD para poder generar la respuesta. Si es posible responder inmediatamente	Verificar el estado de las PQRSD para evitar que se cumpla el plazo de respuesta	Respuesta a la PQRSD	Todos los procesos	La persona que haya realizado la solicitud

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		3. VERIFICAR			INTERNO	EXTERNO
Oficina Asesora de Planeación –	Entidades de Control	Indicadores, Riesgos, acciones correctivas – preventivas, informes de	Seguimiento y control de las PQRSD próximas a vencerse	Seguimiento de la plataforma	Correos informativos a los responsables de generar la	Todos los procesos	Entidades de Control

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 01
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el Ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Atención a Peticiones	Fecha: 07/05/2021

Mejoramiento continuo		auditorías, informes de seguimiento			respuesta de la PQRSD asignada		
-----------------------	--	-------------------------------------	--	--	--------------------------------	--	--

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		4. ACTUAR			INTERNO	EXTERNO
Oficina Asesora de Planeación – Mejoramiento continuo	Entidades de Control	Informes sobre la gestión realizada	Establecer acciones para el mejoramiento continuo	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Tiempos de respuesta, percepción por parte del usuario	Responsables de todos los procesos	Entidades de Control

RECURSOS				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS	
			FORMATOS	POLÍTICAS / MANUALES / PLANES / INSTRUCTIVOS / GUIAS
Personal capacitado sobre el tema registral enfocado al manejo adecuado de las relaciones interpersonales para atender al usuario	Puestos de trabajo óptimos, limpios y agradables	Plataforma tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> Atención llamada telefónica Atención presencial 	<ul style="list-style-type: none"> Manual Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG Video SISG Protocolo de servicio y atención al ciudadano Cartilla de atención al ciudadano Decreto 2723 del 29 de diciembre de 2014 Instructivo radicación PQRSD

REQUISITOS	
NORMATIVOS	LEGALES
<u>Ver Matriz de Correlación ISO 9001:2008 A 9001:2015 vs Procesos de la SNR</u>	<u>Ver Normograma del Proceso</u>

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 01
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el Ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Atención a Peticiones	Fecha: 07/05/2021

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
INDICADORES:	RIESGOS:
<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de Respuestas Tramitadas Dentro de los Términos de Ley a peticiones de los Ciudadanos Frente a los servicios que presta los Procesos del Nivel Central. • Porcentaje de Respuestas Tramitadas Dentro de los Términos de Ley a Peticiones de los Ciudadanos Frente a los servicios que prestan las ORIP. • Porcentaje de Llamadas atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano. • Porcentaje de PQRDS retornadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdida de PQRSD • Vencimiento de términos de una PQRSD

VERSION DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP / RNCO / CA / 01	6	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 de la Oficina de Atención al Ciudadano	 Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)

 <p>SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO <small>La guarda de la fe pública</small></p>	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 01
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el Ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Atención a Peticiones	Fecha: 07/05/2021
Fecha: 07 de mayo de 2021	Fecha: 07 de mayo de 2021	Fecha: 07 de mayo de 2021