

| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 01 |
| PROCESO: Atención a peticiones | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Canal Presencial | Fecha: 07/05/2021 |

PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal Presencial

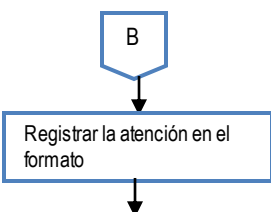
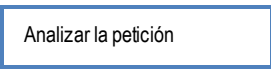
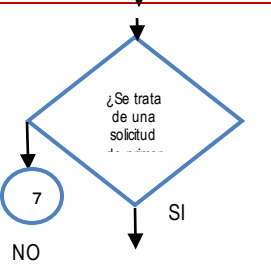
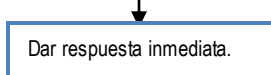
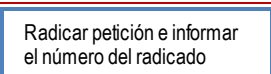
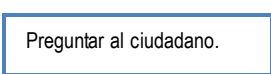
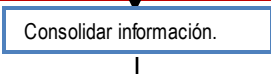
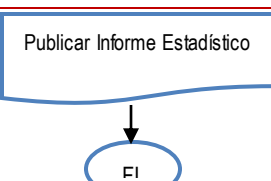
| | |
|---------------------|--|
| OBJETIVO: | Brindar atención a los ciudadanos a través del canal presencial con el fin de propender por un servicio eficiente y oportuno, elaborando el informe estadístico mensual. |
| ALCANCE: | Limite Inicial: Saludar al ciudadano que ingresa al punto de atención. |
| | Limite Final: Informe estadístico mensual de PQRSD. |
| PRODUCTOS: | Informe PQRSD publicado en la página Web de la Entidad. |
| RESPONSABLE: | Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano |

CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:

| SIMBOLO | SIGNIFICADO | USO |
|---------|---|---|
| | Inicio / Fin | Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo |
| | Operación Actividad | Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad. Esta debe ser concreta y en verbo infinitivo. |
| | Documento | Representa cualquier tipo de documento que se cree dentro de la actividad y que sirva de insumo para otra actividad del mismo procedimiento (Diferente Proceso y/o procedimiento). |
| | Punto de Control o Decisión | Un rombo con una pregunta en su interior indica una decisión que tiene normalmente dos alternativas. En las líneas de conexión que salen del rombo se indican las respuestas a la pregunta, que dan lugar a los caminos seguidos en función de estas respuestas, dependiendo de que la condición se cumpla o que no se cumpla. Implica un retroceso o una continuidad en la tarea. (Ver numeral 2.4.4.4 aclaración uso símbolo de rombo). |
| | Conector | Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página o en distinta página. Enlaza dos pasos no consecutivos y se identifica con números. |
| | Conector de dirección de flujo (Flecha) | Todos los símbolos deben ir enlazados entre sí, por flechas que indican cómo se realiza la secuencia. Las flechas indican el camino o flujo que sigue el ordenador desde el comienzo hasta la finalización, a través de todas las tareas. Para casos que la flecha genere trazos muy largos o que se cruzan con otras se puede utilizar un conector de círculo |
| | Conector | Representa la continuidad del diagrama en otra página, conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo, este se identifica con letras mayúsculas del abecedario, se mantiene la misma letra inicialmente utilizada siempre y cuando en el cambio de página se esté hablando de la misma actividad, de lo contrario cambia de letra. Ajustado a la SNR |
| | Conector de Procedimiento | Procedimiento predefinido: Se utiliza para identificar un documento con el cual interactúa el procedimiento, este símbolo se utiliza de manera opcional y a que el formato en la casilla de "Descripción de la actividad" se describen las interacciones de los procedimientos. Dentro del símbolo se debe citar el nombre del procedimiento. |

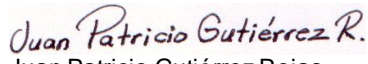

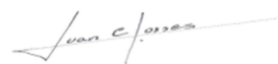
| Nº | FLUJOGRAMA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | CONTROL DE REGISTROS |
|----|------------|---|--------------------------|---|
| 1. | | Saludar al ciudadano que ingresa al punto de atención, de conformidad con el protocolo de atención canal presencial establecidos en el documento de protocolos de Atención al Ciudadano. Preguntar en que le puede servir, indicar el lugar de espera y posteriormente asignarle un módulo de atención. | Auxiliar Administrativo. | Guía de Protocolo de servicio y atención al ciudadano |
| 2. | | Esperar al ciudadano en el puesto de trabajo, escucharlo activamente, manteniendo de manera permanente el contacto visual. Sonreír y saludar amablemente: "buenos días/tardes", si es posible decirle "bienvenido a la SNR, ¿en qué le puedo servir?", nunca se debe utilizar la expresión colaborar. Evitar interrumpirlo y sin distracciones (uso del celular, charlas con compañeros de trabajo, comer en el puesto de trabajo, no masticar chicle). | Contratistas. | Guía de Protocolo de servicio y atención al ciudadano |

| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP -RNCO -PO - 01 - PR - 01 |
| PROCESO: Atención a peticiones | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Canal Presencial | Fecha: 07/05/2021 |

| | | | | |
|-----|---|---|---------------|--|
| 3. |  | Registrar la atención en el Formato con la siguiente información mínima: consecutivo de la atención, fecha, nombre y apellidos completos, número de cédula (*), correo electrónico (*) y número telefónico (*), motivo de consulta, tipología, consulta usuario VUR (datos básicos y/o estado jurídico), tramite: respuesta inmediata o radicación en el aplicativo de PQRSD. Nota: El (*) corresponde a campo no obligatorios. Únicamente se solicita si se requiere. | Contratistas. | Formato |
| 4. |  | Analizar la petición con el fin de determinar si se trata de una solicitud de orientación e información (primer nivel) o de una PQRSD. | Contratistas. | Computador |
| 5. |  | ¿Se trata de una solicitud de primer nivel? SI: Dar respuesta de manera inmediata a la solicitud de orientación e información. (Actividad 6). NO: Radicar la PQRSD en el aplicativo (Actividad 7). | Contratistas. | SI: Archivo Excel NO: Aplicativo SISG |
| 6. |  | Dar respuesta de manera inmediata, si se trata de una solicitud de orientación e información correspondiente al primer nivel, cumpliendo con los protocolos para el canal presencial, establecidos en el documento de protocolos de Atención al Ciudadano | Contratistas. | Computador |
| 7. |  | Radicar en aplicativo SISG, la PQRSD si el ciudadano así lo solicita e informar al ciudadano el número del radicado de su petición. | Contratistas. | Aplicativo SISG |
| 8. |  | Preguntar al ciudadano si hay algo más en lo que pueda servirle y despedirse deseándole un feliz día / tarde. | Contratistas. | Instructivo |
| 9. |  | Consolidar la información en el formato (ver formato) y enviarla al funcionario responsable de la elaboración de los informes de PQRSD. | Contratistas. | Computador |
| 10. |  | Consolidar y analizar mensualmente la información e incluirla en el informe estadístico de PQRSD; el cual deberá ser publicado en la página Web de la Entidad www.supernotariado.gov.co | Contratistas. | Computador |

| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 01 |
| PROCESO: Atención a peticiones | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Canal Presencial | Fecha: 07/05/2021 |

| VERSIÓN DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|----------|--------|-----------------------------|
| Código: | Versión: | Fecha: | Motivo de la actualización: |
| | | | |

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