

MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 02
PROCESO: Atención a peticiones	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Canal Telefónico	Fecha: 07/05/2021

PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal Telefónico	
OBJETIVO:	Brindar atención a los ciudadanos a través del canal telefónico con el fin de propender por un servicio eficiente y oportuno, elaborando el informe estadístico mensual.
ALCANCE:	Limite Inicial: Ingresar al aplicativo del teléfono virtual.
	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:


SÍMBOLO	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 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 continúa 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.

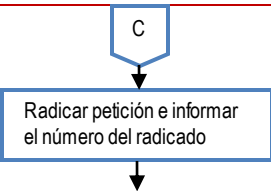
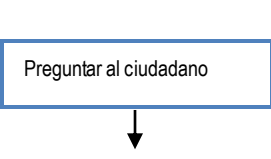
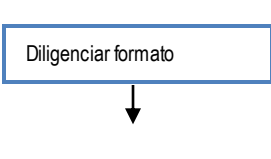
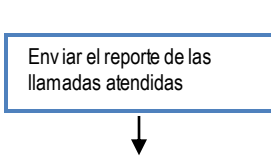

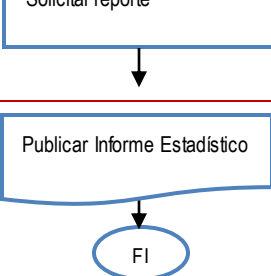
Nº	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1.		Ingresar desde el computador al programa destinado para la atención telefónica (teléfono virtual), verificar que se encuentre "en línea" para recibir llamadas telefónicas.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Programa teléfono virtual
2.		Contestar la llamada telefónica cumpliendo los protocolos para el canal telefónico, establecidos en la guía de protocolos de servicio y atención al ciudadano. Seguir los guiones establecidos al responder. Se da con el saludo inicial, se hace una presentación con actitud de servicio. Incorporar en el saludo el nombre de la entidad,	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Guía de Protocolo de servicio y atención al ciudadano

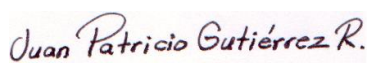


MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 02
PROCESO: Atención a peticiones	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Canal Telefónico	Fecha: 07/05/2021

		nombre del informador y manifestar su disposición de servicio. Ejemplo: Buenos días/tardes, está comunicado con la Superintendencia de Notariado y Registro, le habla Pedro Pérez, ¿en qué le puedo servir? No utilizar el término colaborar.		
3.		Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Guía de Protocolo de servicio y atención al ciudadano
4.		Informar al ciudadano sobre la política de protección de datos.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Acto administrativo
5.		Registrar la llamada en el Formato registro de llamadas con la siguiente información mínima: consecutivo de la llamada, fecha, nombre y apellidos completos, número de cédula (*), correo electrónico (*) y número telefónico (*), lugar de donde se recibe la llamada (departamento y ciudad), motivo de consulta, tipología, consulta usuario VUR (datos básicos y/o estado jurídico), trámite: respuesta inmediata o radicación en el aplicativo de PQRSD. Nota: El (*) corresponde a campo no obligatorios. Únicamente se solicita si se requiere.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Formato registro de llamadas
6.		Analizar la solicitud de orientación con el fin de determinar si se trata de una solicitud de orientación e información o de una PQRSD.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Programa teléfono virtual
7.		<p>¿Se trata de una solicitud de primer nivel?</p> <p>SI: Dar respuesta de manera inmediata a la solicitud de orientación e información. (Actividad 8).</p> <p>NO: Radicar la PQRSD en el aplicativo (Actividad 9).</p>	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	SI: Programa teléfono virtual NO: Plataforma SISG
8.		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 telefónico, establecidos en el documento de protocolos de Atención al Ciudadano	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Programa teléfono virtual

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

	MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 02
	PROCESO: Atención a peticiones	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Canal Telefónico	Fecha: 07/05/2021

9.		Radicar en aplicativo SISG, la PQSRD si el ciudadano así lo solicita e informar al ciudadano el número del radicado de su petición.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
10.		Preguntar al ciudadano si hay algo más en lo que pueda servirle y despedirse deseándole un feliz día / tarde.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Programa teléfono virtual Guía de Protocolo de servicio y atención al ciudadano
11.		Diligenciar en el formato registro de llamadas la casilla correspondiente al trámite.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Formato registro de llamadas
12.		Enviar mensualmente al servidor de la Oficina de Atención al Ciudadano que maneja el tema estadístico y al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, el reporte de las llamadas atendidas con la siguiente información: total llamadas ingresadas en el mes, discriminando las llamadas contestadas, dentro de las cuales se debe cuantificar las llamadas no efectivas (duración inferior a 20 segundos aprox.) y las llamadas perdidas. Anexando el formato y el pantallazo con los soportes anteriormente citados.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Programa teléfono virtual
13.		Solicitar mensualmente por medio de un correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, un archivo en formato (Excel) con la siguiente información: total llamadas ingresadas en el mes, llamadas contestadas, llamadas perdidas, llamadas no efectivas.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Correo electrónico
14.		Consolidar y analizar mensualmente la información e incluirla en el informe estadístico de PQSRD; el cual deberá ser publicado en la página Web de la Entidad www.supemotariado.gov.co	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG

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