

<b>MACROPROCESO:</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>Código:</b> MP - RNCO - PO - 01 - PR - 03
<b>PROCESO:</b> Atención a peticiones	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Atención a peticiones - Canal Chat	<b>Fecha:</b> 07/05/2021

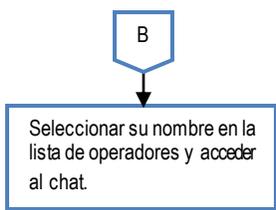
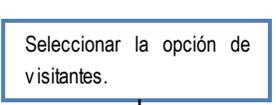
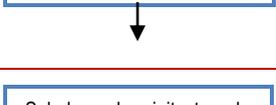
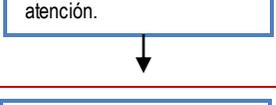
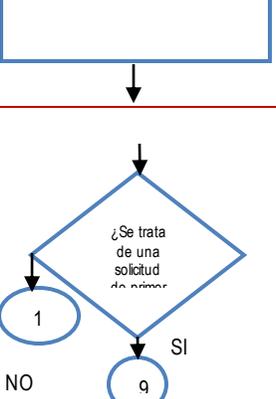
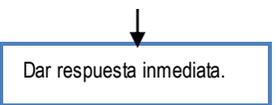
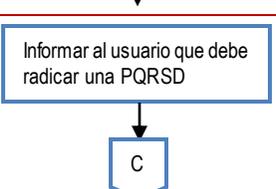
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal Chat	
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar atención a los ciudadanos a través del canal virtual del chat con el fin de propender por un servicio eficiente y oportuno, elaborando el informe estadístico mensual.
<b>ALCANCE:</b>	<b>Limite Inicial:</b> Ingresar a la Plataforma SISG – Aplicativo Chat.
	<b>Limite Final:</b> Informe estadístico mensual de PQRSD.
<b>PRODUCTOS:</b>	Informe PQRSD publicado en la página Web de la Entidad.
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano

**CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:**

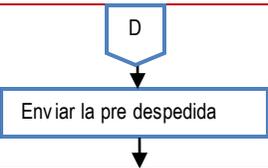
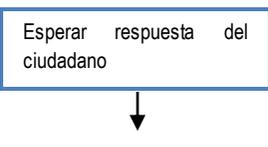
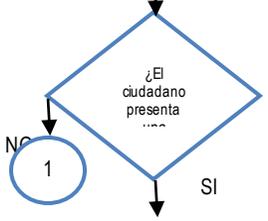
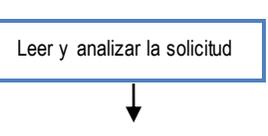
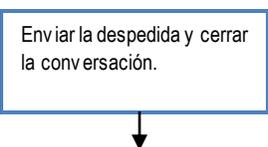
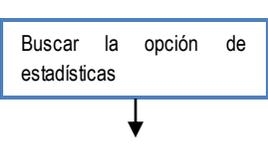
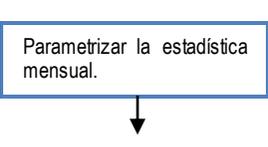
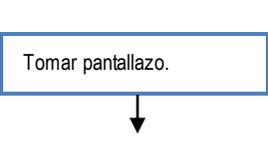
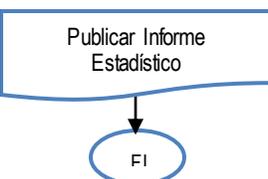
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	USO
	Inicio / Fin	Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo
	Operación Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad. Esta debe ser concreta y en verbo infinitivo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se cree dentro de 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.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CONTROL DE REGISTROS
1.		Ingresar a la página de la Superintendencia de Notariado y Registro <a href="http://www.supemotariado.gov.co">www.supemotariado.gov.co</a> y dar click en la pestaña SISG y agregar esta pestaña a favoritos.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	<a href="http://www.supemotariado.gov.co">www.supemotariado.gov.co</a> Plataforma SISG
2.		Seleccionar la opción Chat del menú izquierdo de la columna de color negro en la Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG

<b>MACROPROCESO:</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>Código:</b> MP -RNCO -PO - 01 - PR - 03
<b>PROCESO:</b> Atención a peticiones	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Atención a peticiones - Canal Chat	<b>Fecha:</b> 07/05/2021

3.		Esperar a que cargue el módulo del chat, seleccionar su nombre en la lista de operadores y dar click en acceder al chat.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
4.		Seleccionar en el primer cuadro la opción de visitantes y esperar a que se despliegue la lista de visitantes en espera.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
5.		Seleccionar el visitante con el mayor tiempo de espera, siempre y cuando no esté siendo atendido por otro operador y darle click en el ícono “conversar con el visitante”.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
6.		Maximizar la pantalla y elegir la respuesta rápida correspondiente al saludo del listado que se despliega en la parte inferior izquierda de la pantalla.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG Protocolo
7.		Leer la solicitud con el fin de determinar el nivel del requerimiento (primer, segundo y tercer), es decir analizar si se trata de una solicitud de orientación e información o de una PQRSD.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
8.		<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 9).</p> <p>NO: Buscar en las respuestas rápida el procedimiento para radicar una PQRSD y enviarla al ciudadano. (Actividad 10).</p>	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	SI: Plataforma SISG NO: Plataforma SISG
9.		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 chat, establecidos en el documento de protocolos de Atención al Ciudadano.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG Protocolo
10.		Informar al usuario que en este caso debe radicar una PQRSD, elegir de la opción de respuestas rápidas el paso a paso para radicar una PQRSD y enviarlo al ciudadano.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG Instructivo

<b>MACROPROCESO:</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>Código:</b> MP -RNCO -PO - 01 - PR - 03
<b>PROCESO:</b> Atención a peticiones	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Atención a peticiones - Canal Chat	<b>Fecha:</b> 07/05/2021

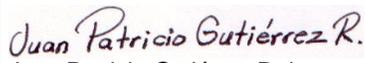
11.		Seleccionar del menú "elige una respuesta", la opción correspondiente a la pre despedida.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG Instructivo
12.		Esperar la respuesta del ciudadano.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG Instructivo
13.		¿El ciudadano presenta una solicitud adicional? SI: Leer y analizar la solicitud con el fin de determinar el nivel del requerimiento (Actividad 14). NO: Enviar mensaje de despedida (Actividad 15).	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	SI: Plataforma SISG NO: Plataforma SISG
14.		Leer la solicitud con el fin de determinar el nivel del requerimiento (primer, segundo y tercer), es decir analizar si se trata de una solicitud de orientación e información o de una PQRSD.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
15.		Seleccionar del menú "elige una respuesta", la opción correspondiente a la despedida, darle click al icono de cerrar conversación ubicado en la parte superior derecha de la pantalla, validando si está seguro que debe cerrar la conversación y darle click en la opción correspondiente.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
16.		Dentro del módulo del chat, dar click en la opción de estadísticas.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
17.		Seleccionar en fechas desde el primer día del mes hasta el último día del mes y dar click en conexiones por operador	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
18.		Tomar pantallazo del total de conexiones por operador.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG
19.		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 <a href="http://www.supernotariado.gov.co">www.supernotariado.gov.co</a>	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo – Auxiliar Administrativo.	Plataforma SISG

<b>MACROPROCESO:</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>Código:</b> MP - RNCO - PO - 01 - PR - 03
<b>PROCESO:</b> Atención a peticiones	<b>Versión:</b> 01
<b>PROCEDIMIENTO:</b> Atención a peticiones - Canal Chat	<b>Fecha:</b> 07/05/2021

**VERSION DE CAMBIOS**

Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:

**ELABORACION Y APROBACION**

ELABORO	APROBO	Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación
 Juan Patricio Gutiérrez Rojas Profesional Especializado <b>Fecha:</b> 07 de mayo de 2021	 María Elena Cardona Jaramillo Jefe Oficina de Atención al Ciudadano <b>Fecha:</b> 07 de mayo de 2021	 Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) <b>Fecha:</b> 07 de mayo de 2021