

| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 04 |
| PROCESO: Atención a peticiones | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal correo electrónico | Fecha: 07/05/2021 |

| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal Correo electrónico | |
|---|--|
| OBJETIVO: | Brindar atención a los ciudadanos a través del canal virtual del correo electrónico con el fin de propender por un servicio eficiente y oportuno, elaborando el informe estadístico mensual. |
| ALCANCE: | Limite Inicial: Apertura del correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano. |
| | 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 |

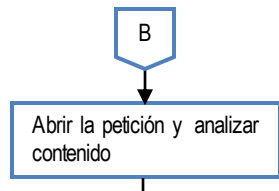
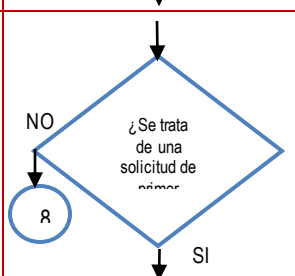
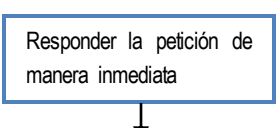
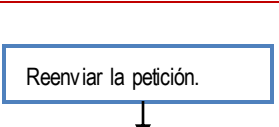
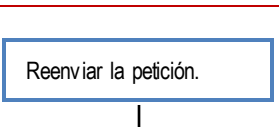
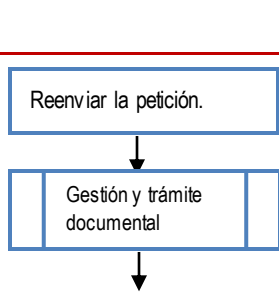
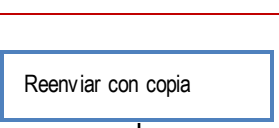
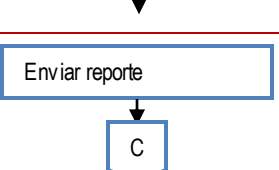
CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:

| 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. | | Abrir diariamente el correo institucional de la Superintendencia de Notariado y Registro – SNR, destinado para la atención del correo electrónico denominado: oficinaatencionalciudadano @supernotariado.gov.co | Profesional Especializado | Correo electrónico |
| 2. | | Abrir la bandeja de entrada y/o bandeja de no deseados y seleccionar los correos empezando con la fecha más antigua. | Profesional Especializado | Correo electrónico |

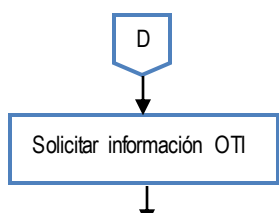
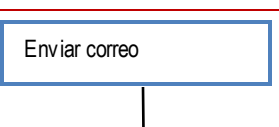
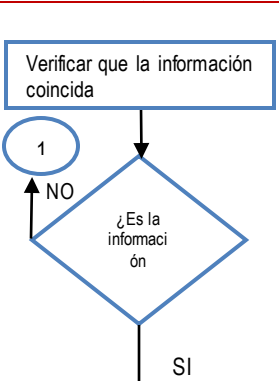
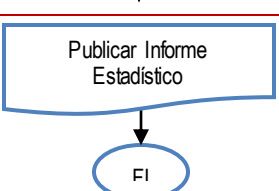
| VERSIÓN DE CAMBIOS | | | |
|--------------------|----------|--------|-----------------------------|
| Código: | Versión: | Fecha: | Motivo de la actualización: |



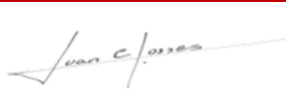
| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 04 |
| PROCESO: Atención a peticiones | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal correo electrónico | Fecha: 07/05/2021 |

| | | | | |
|-----|---|---|---------------------------|---|
| 3. |  | <p>Abrir la petición, leer y analizar su contenido con el fin de determinar si se trata de una solicitud de orientación e información, solicitud de orientación relacionada con Certificados Tradición y Libertad, de una PQRSD, de una Petición de informe de Congresistas o de una PQRSD recibida como una copia para la SNR.</p> | Profesional Especializado | Correo electrónico |
| 4. |  | <p>¿Se trata de una solicitud de primer nivel?</p> <p>SI: Responder de manera inmediata la petición o reenviar al correo (Actividades 5, 6 y 7).</p> <p>NO: Reenviar el correo para radicación (Actividad 8).</p> | Profesional Especializado | SI: Correo electrónico NO: Correo electrónico |
| 5. |  | <p>Responder la Petición de manera inmediata, cumpliendo con los protocolos de servicio y atención al ciudadano establecidos en la guía para el canal correo electrónico, establecidos en el documento de protocolos de Atención al Ciudadano.</p> | Profesional Especializado | Guía de Protocolo de servicio y atención al ciudadano |
| 6. |  | <p>Reenviar la petición al correo electrónico denominado: cti@supernotariado.gov.co si se trata de una solicitud de orientación relacionada con Certificados de Tradición y Libertad.</p> | Profesional Especializado | Correo electrónico |
| 7. |  | <p>Reenviar a la Oficina de Registro correspondiente, la petición al correo electrónico denominado: documentosregistro (nombre de la Oficina) @supernotariado.gov.co si se trata de una solicitud de radicación de documentos provenientes de autoridades judiciales o administrativas. Ej. documentosregistrobarraquilla@supernotariado.gov.co</p> | Profesional Especializado | Correo electrónico |
| 8. |  | <p>Reenviar el correo electrónico al correo denominado: correspondencia@supernotariado.gov.co para su radicación en la plataforma. Si la PQRSD fue enviada a varios buzones de la Entidad, se debe reenviar con la siguiente</p> <p>Nota 1: Por favor radicar en el aplicativo SISG – Modulo PQRSD o Modulo IRIS, según corresponda.</p> <p>Nota 2: Antes de radicar este documento establecer si el mismo ya fue radicado debido a que se observa que el correo fue enviado a varios buzones de la Entidad (Procedimiento 1: Gestión y trámite documental).</p> | Profesional Especializado | Correo electrónico |
| 9. |  | <p>Reenviar las peticiones de informe de Congresistas, al correo institucional denominado: correspondencia@supernotariado.gov.co con copia a la Oficina Asesora Jurídica y a las dependencias competentes para proyectar la respuesta.</p> | Profesional Especializado | Correo electrónico |
| 10. |  | <p>Enviar mensualmente el reporte de los correos recibidos, discriminando cantidad de correos con respuesta inmediata, reenviados al correo de CTL o reenviado a las Oficinas de Registro – ORIP.</p> | Profesional Especializado | Correo electrónico |

| | | | |
|-------------------------------|----|------------|--------------|
| MP - RNCO - PO - 01 - PR - 04 | 01 | 07/05/2021 | Reingeniería |
|-------------------------------|----|------------|--------------|

| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 04 |
| PROCESO: Atención a peticiones | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones - Canal correo electrónico | Fecha: 07/05/2021 |

| | | | | |
|-----|---|--|---------------------------|---|
| 11. |  | Solicitar mensualmente por medio de un correo electrónico a la Oficina de Tecnologías de la Información - OTI, un archivo en formato Excel con el número total de correos electrónicos que ingresaron al buzón del correo - oficinaatencionalciudadano@supernotariado.gov.co el número de correos eliminados, número de correos enviados a radicación, número de correos con respuesta inmediata, el número de correos enviados al correo cti@supernotariado.gov.co y número de correos sin tramitar. | Jefe Oficina de OAC | Correo electrónico |
| 12. |  | Enviar al correo del profesional especializado de la OAC encargado de realizar los informes estadísticos de PQRSD, el archivo en formato Excel remitido por la Oficina de Tecnologías de la Información. | Jefe Oficina de OAC | Correo electrónico |
| 13. |  | <p>Verificar mensualmente que la información reportada por el Profesional Especializado coincida con la Información reportada por la OTI.</p> <p>¿La información es consistente?</p> <p>SI: Elaborar informe estadístico (Actividad 14).</p> <p>NO: Devolver correo con las observaciones para el ajuste y/o rectificación de la información (Actividad 10).</p> | Profesional Especializado | <p>SI: Archivos Excel</p> <p>NO: Correo electrónico</p> |
| 14. |  | 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 | Profesional Universitario | Archivo PDF / Pagina Web de la Entidad |

| ELABORACION Y APROBACION | | |
|--|--|--|
| ELABORO | APROBO | Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación |
|  Juan Patricio Gutiérrez Rojas Profesional Especializado Fecha: 18 de febrero de 2021 |  María Elena Cardona Jaramillo Jefe Oficina de Atención al Ciudadano Fecha: 18 de febrero de 2021 |  Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Fecha: 18 de febrero de 2021 |