

	MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 05
	PROCESO: Atención a Peticiones	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Plataforma de PQRSD	Fecha: 07/05/2021

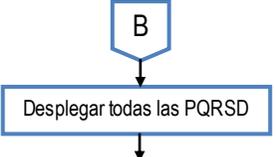
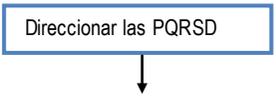
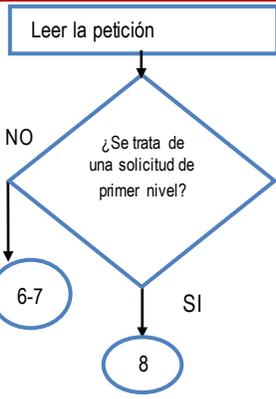
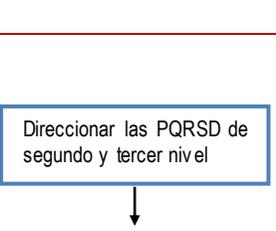
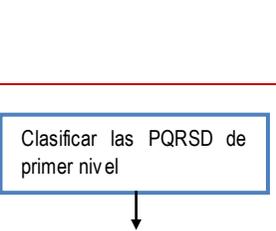
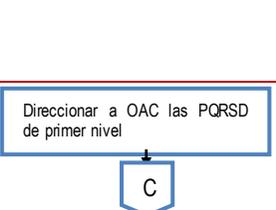
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Plataforma PQRSD	
OBJETIVO:	Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD radicadas en la plataforma virtual con el fin de propender por un servicio eficiente y oportuno, elaborando el informe estadístico mensual.
ALCANCE:	Limite Inicial: Ingresar a la Plataforma SISG – Módulo de PQRSD.
	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:

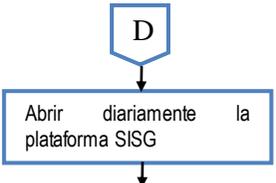
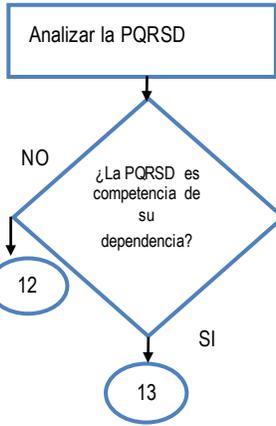
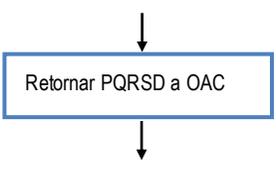
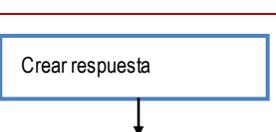
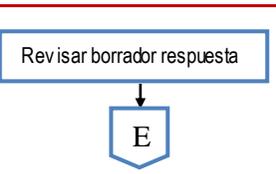
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	USO
	Inicio / Fin	Indica el Inicio y el Final del Diagrama de Flujo
	Operación Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad. Esta debe ser concreta y en verbo infinitivo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se cree dentro de 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 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 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 ya 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 a la Plataforma SISG – Módulo de PQRSD, mediante el enlace: https://sisg.supernotariado.gov.co/	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SISG
2.		Iniciar sesión, escribiendo el nombre del usuario y contraseña y dar clic en el botón rojo de iniciar sesión.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SISG

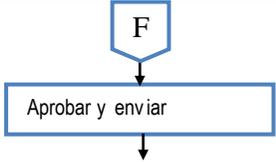
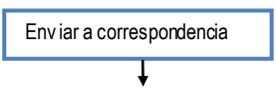
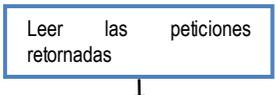
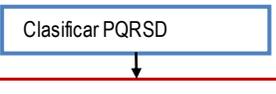
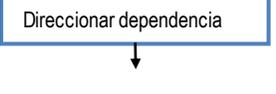
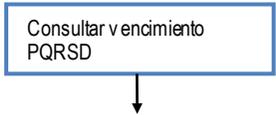
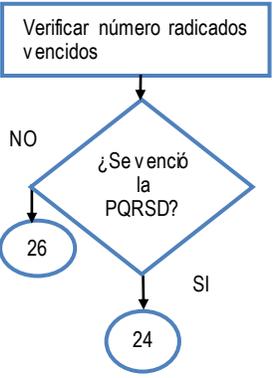
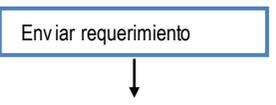
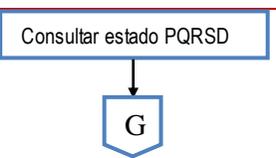
MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 05
PROCESO: Atención a Peticiones	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Plataforma de PQRSD	Fecha: 07/05/2021

3.		<p>Dar click en la opción PQRSD ubicada en el menú del lado izquierdo de la pantalla y esperar el despliegue con todas las PQRSD pendientes por clasificar y direccionar.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SISG</p>
4.		<p>Dar click en el botón verde “PQRSD Direccionadas” y seleccionar dando click en el radicado de fecha más antigua.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SISG</p>
5.		<p>Leer y analizar la Petición con sus anexos con el fin de determinar cual es el nivel de requerimiento (primer, segundo y tercer).</p> <p>¿Se trata de una solicitud de primer nivel?</p> <p>SI: Responder de manera inmediata la petición (Actividad 8).</p> <p>NO: Clasificar y direccionar la petición (Actividades 6 y 7).</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>SI: Plataforma SISG NO: Plataforma SISG</p>
6.		<p>Clasificar las PQRSD de segundo y tercer nivel dando click sobre el botón azul oscuro y seleccionando la categoría, la clase y el motivo. En los campos desplegados de categoría, clase y motivo, seleccionar los que correspondan según análisis realizado (los dos primeros son obligatorios). Dar click en el botón verde “agregar”.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SISG</p>
7.		<p>Direccionar a las dependencias competentes las PQRSD de segundo y tercer nivel, dando click sobre el botón naranja y seleccionando: Departamento, Municipio, tipo de oficina y Oficina. En los campos desplegados: Departamento, Municipio, tipo de oficina y Oficina, seleccionar los que correspondan según análisis realizado y en el campo motivo de asignación escribir la siguiente nota: “dar trámite dentro de los términos de Ley”. Finalizar dando click en el botón verde “crear”.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SISG</p>
8.		<p>Clasificar las PQRSD de primer nivel, como solicitud de información general, traslados por competencia y peticiones incompletas, dando click sobre el botón azul oscuro y seleccionando la categoría, la clase y el motivo. En los campos desplegados de categoría, clase y motivo, seleccionar los que correspondan según análisis realizado (los dos primeros son obligatorios). Dar click en el botón verde “agregar”.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SISG</p>
9.		<p>Direccionar a la Oficina de Atención al Ciudadano las PQRSD de primer nivel, dando click sobre el botón naranja y seleccionando: Departamento, Municipio, tipo de oficina y Oficina. En los campos desplegados:</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SISG</p>

MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP -RNCO -PO - 01 - PR - 05
PROCESO: Atención a Peticiones	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Plataforma de PQRSD	Fecha: 07/05/2021

		Departamento, Municipio, tipo de oficina y Oficina, seleccionar los que correspondan según análisis realizado y en el campo motivo de asignación escribir la siguiente nota: “dar trámite dentro de los términos de Ley”. Finalizar dando click en el botón verde “crear”.		
10.		Abrir diariamente la plataforma SIG para consultar las PQRSD direccionadas a su dependencia.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIG
11.		<p>Analizar si la PQRSD es competencia de su oficina.</p> <p>¿La PQRSD es competencia de su dependencia?</p> <p>SI: Dar respuesta a las Peticiones dentro de los términos legales (Actividad 13).</p> <p>NO: Retornar la PQRSD a la Oficina de Atención al Ciudadano (Actividad 12).</p>	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	SI: Plataforma SIG NO: Plataforma SIG
12.		Retornar, dentro de los dos días hábiles siguientes, las PQRSD que no sean de su competencia dando click en el botón rojo “retornar PQRSD a OAC” para su retorno a la Oficina de Atención al Ciudadano, indicando el motivo por el cual retorna la PQRSD y enviar dando click en el botón verde “enviar”.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIG
13.		Dar respuesta de fondo, dentro de los términos legales a las PQRSD direccionadas a la dependencia.	Jefe Dependencia	Plataforma SIG
14.		Dar respuesta a las Peticiones direccionadas a la Oficina de Atención al Ciudadano y clasificadas como solicitud de información general o peticiones incompletas, dando click en la opción de refrescar (F5), continuar para desplegar el botón verde “responder”.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIG
15.		En el campo de la respuesta, digitar el borrador de respuesta, adjuntar documento, en caso de requerirse, dando click en el botón rojo “adjuntar documento” y una vez finalizado darle click en el botón verde “crear respuesta”.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIG
16.		Revisar borrador de respuesta por parte del funcionario designado y dar click en el botón mostaza “modificar” y finalizar dando click en el botón verde “modificar respuesta”.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIG

MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP -RNCO -PO - 01 - PR - 05
PROCESO: Atención a Peticiones	Versión: 01
PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Plataforma de PQRSD	Fecha: 07/05/2021

17.		<p>Dar click en el botón “aprobar y enviar” o en opción que corresponda según el caso.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
18.		<p>Enviar a correspondencia para el envío de la respuesta del peticionario, tres copias de dicha respuesta, así como el sobre con la dirección física del ciudadano, en los casos en los cuales no se cuenta con el correo electrónico del peticionario, según alerta de color rojo que indica el sistema. (Validar con correspondencia).</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
19.		<p>Leer y analizar diariamente las Peticiones retornadas con sus anexos con el fin de determinar cual es la dependencia competente para proyectar respuesta.</p>	<p>Jefe OAC / Funcionario delegado OAC</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
20.		<p>Clasificar las PQRSD retornadas en el evento de ser necesario</p>	<p>Jefe OAC / Funcionario delegado OAC</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
21.		<p>Direccionar a la dependencia competente la PQRSD retornada o redireccionarla a la misma dependencia que la retorno indicando los motivos del redireccionamiento.</p>	<p>Jefe OAC / Funcionario delegado OAC</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
22.		<p>Consultar diariamente el vencimiento de las PQRSD del Nivel Central y de las ORIP, descargando el reporte que se encuentra en el menú de PQRSD, consultar en el botón Nivel Central u ORIP.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
23.		<p>Verificar el número de radicados vencidos por dependencia en el icono “consultar PQSD” y en el evento de ser necesario descargar el archivo en Excel, dando click en el icono ubicado en la parte superior derecha, filtrar los radicados vencidos, copiarlos en un correo dirigido al Jefe de la Dependencia y líderes de PQRSD.</p> <p>¿Se venció la PQRSD?</p> <p>SI: Enviar requerimiento a la dependencia que presenta vencimiento (Actividad 24).</p> <p>NO: Enviar correo recordando los radicados próximos a vencerse (Actividad 26).</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>SI: Plataforma SIGS NO: Plataforma SIGS</p>
24.		<p>Enviar el requerimiento a la dependencia correspondiente solicitando el trámite de las PQRSD vencidas.</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SIGS</p>
25.		<p>Consultar el estado de las PQRSD próximas a vencer, dando click en la gráfica de PQRS ubicada en lado superior derecha, seleccionar el rectángulo de color rojo “notificaciones de PQRS realizadas” y si es necesario descargar el reporte completo, clasificando los vencimientos</p>	<p>Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo</p>	<p>Plataforma SIGS</p>

	MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Código: MP - RNCO - PO - 01 - PR - 05
	PROCESO: Atención a Peticiones	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones – Plataforma de PQRSD	Fecha: 07/05/2021

		por fecha más próxima, por dependencia y copiarlos en un correo electrónico dirigido al Jefe de la Dependencia y líderes de PQRSD, alertando sobre dicho vencimiento.		
26.		Abrir una carpeta mensualmente de seguimiento y guardar los correos enviados diariamente en dicha carpeta.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Computador
27.		Elaborar informes estadísticos descargando el archivo en Excel que se encuentra en el menú PQRSD en el icono cuadrado verde “PQRS por área N.C.” y el icono mostaza “PQRS por ORIP y Región”.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIGS
28.		Clasificar 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 Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIGS
29.		Enviar trimestralmente el informe de PQRSD al Superintendente y a los Directivos con las recomendaciones a que haya lugar.	Profesional Especializado – Profesional Universitario – Técnico Administrativo	Plataforma SIGS

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 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