	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 02
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC	Fecha: 07/05/2021

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			
OBJETIVO:		Fortalecer la interacción con los ciudadanos, a través de los mecanismos de participación ciudadana para incrementar los niveles de satisfacción y dar a conocer los diferentes servicios que presta la Entidad.	
ALCANCE:	Limite Inicial:	Adelantar actividades encaminadas a la interacción con los ciudadanos.	RESPONSABLE: Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano
	Limite Final:	Informes publicados en la página WEB. de la Entidad www.supernotariado.gov.co	

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
DNP	Departamento Nacional de Planeación.
Ferías de Atención al Ciudadano	Reunión de diferentes entidades del Estado, en una zona determinada región del país para asesorar y guiar a los ciudadanos visitantes.
ORIP	Oficina de Registro de Instrumentos Públicos

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		1. PLANEAR			INTERNO	EXTERNO
Proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional	Presidencia de la Republica	Plan Nacional de Desarrollo Plan Sectorial Justicia	Analizar el contexto estratégico del proceso Mecanismos de Participación Ciudadana	Procedimiento Administración de Riesgos	Análisis DOFA	Comité Directivo Proceso Políticas y	N/A

		Plan Estratégico Institucional	con el fin de identificar y valorar riesgos, oportunidades, puntos de control y seguimiento		Matriz de Riesgos del proceso Mecanismos de Participación Ciudadana	Planeación Institucional	
	Ministerio de Justicia	Plan Anual de Gestión				Proceso Control Interno de Gestión	
Proceso Políticas y Planeación Institucional	Partes interesadas del proceso	Plan Estratégico Institucional	Proyectar y aprobar las actividades del Plan Anual de Gestión de la vigencia para el proceso de Mecanismos de Participación Ciudadana	Procedimiento Formulación de Planes Institucionales	Plan Anual de Gestión	Proceso Políticas y Planeación Institucional	N/A
		Plan Anual de Gestión					
		Matriz DOFA		Procedimiento Medición de la Gestión de los procesos	Indicador de proceso	Proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional	
		Matriz de Riesgos de Procesos					
Acuerdos de Gestión							
Proceso Políticas y Planeación Institucional	N/A	Plan Anual de Gestión	Elaborar el acuerdo de gestión del jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano articulado con el Plan Anual de Gestión	Procedimiento concertación, seguimiento, retroalimentación y evaluación de compromisos gerenciales	Acuerdo de Gestión concertado, firmado y formalizado	Proceso políticas y planeación institucional	N/A
Proceso Sistema de Operación Gestión Institucional	N/A	Proceso Mecanismos de Participación Ciudadana					
		Indicadores de proceso					


PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		2. HACER			INTERNO	EXTERNO

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO		Código: MP - RNCO - PO - 02
MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano		Versión: 01
PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC		Fecha: 07/05/2021

Proceso Mecanismos de Participación Ciudadana OAC	Departamento Nacional de Planeación	Programación feria de atención al ciudadano	Asistir a las Ferias de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación.	Certificado de asistencia	Informe publicado en la pág. Web de la Entidad	Proceso de Mecanismos de participación Ciudadana OAC	Departamento Nacional de Planeación
	Universidades – Facultades de Derecho	Programación de los talleres de participación estudiantil	Participar en los talleres	Acta de asistencia	Informe publicado en la pág. Web de la Entidad	Proceso de Mecanismos de participación Ciudadana OAC	Programación de los talleres de participación estudiantil
	Usuario de los diferentes servicios	Encuestas de satisfacción	Aplicar la encuesta para medir la percepción ciudadana frente al servicio recibido tanto en la Oficina de Atención al Ciudadano como en las diferentes ORIP del país.	Plataforma Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG	Informe publicado en la pág. Web de la Entidad	Proceso de Mecanismos de participación Ciudadana OAC	Usuarios de los servicios

PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		3. VERIFICAR			INTERNO	EXTERNO
Proceso Mecanismos de Participación Ciudadana OAC	N/A	Matriz de Riesgos de Proceso	Efectuar monitoreo de los riesgos identificados para el proceso, documentar los controles establecidos conforme lo establecido por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Atención al Ciudadano	Procedimiento administración de riesgos institucionales	Informe de administración de riesgos	Control Interno de Gestión	Entes de control a nivel nacional


PROVEEDOR Y PARTES INTERESADAS		ENTRADA	ACTIVIDAD	CONTROL	SALIDA	CLIENTE Y PARTES INTERESADAS	
INTERNO	EXTERNO		4. ACTUAR			INTERNO	EXTERNO

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO		Código: MP - RNCO - PO - 02
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano		Versión: 01
	PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC		Fecha: 07/05/2021

Proceso Mecanismos de Participación Ciudadana OAC	Entes de control	Informe de administración de Riesgos	Establecimiento del plan de mejoramiento por medio de acciones preventivas, correctivas y de mejora	Procedimiento elaboración, suscripción y seguimiento a planes de mejoramiento integrados	Planes de mejoramiento	Proceso Mecanismos de Participación Ciudadana OAC	Entes de Control
---	------------------	--------------------------------------	---	--	------------------------	---	------------------

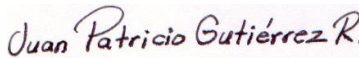


RECURSOS				
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	TECNOLÓGICOS	DOCUMENTOS	
			FORMATOS	POLÍTICAS / MANUALES / PLANES / INSTRUCTIVOS / GUIAS
Los cargos y denominaciones del empleo establecidos para la Oficina de Atención al Ciudadano en el Manual Específico y de Competencias de la SNR	Bienes de consumo o devolutivos que se entregan periódicamente en la Oficina de Atención al Ciudadano. Espacio suficiente para albergar a cada uno de los funcionarios con sus respectivos puestos de trabajo que conforman el grupo de la Oficina de Atención al Ciudadano	Bienes devolutivos de carácter tecnológico (Computadores, impresoras, escaner, televisores, teléfonos, etc.)	Formato Encuesta de participación estudiantil Formato Encuesta percepción ciudadana Formato control de asistencia y acta de reunión	

REQUISITOS	
NORMATIVOS	LEGALES
<u>Ver Matriz de Correlación ISO 9001:2008 A 9001:2015 vs Procesos de la SNR</u>	<u>Ver Normograma del Proceso</u>

	SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO	Código: MP - RNCO - PO - 02
	MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano	Versión: 01
	PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC	Fecha: 07/05/2021

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
INDICADORES:	RIESGOS:
<ul style="list-style-type: none"> Índice de Satisfacción de los Ciudadanos atendidos por la Oficina de Atención al Ciudadano. Índice de Satisfacción de los Ciudadanos atendidos por las ORIP del País. 	Disminución niveles de satisfacción.

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

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN		
ELABORÓ	APROBÓ	Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación
 Juan Patricio Gutiérrez Rojas Profesional Especializado Fecha: 11 de marzo de 2021	 María Elena Cardona Jaramillo Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano Fecha: 11 de marzo de 2021	 Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Fecha: 11 de marzo de 2021