

| | |
|---|--|
| MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 02 - PR - 02 |
| PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC | Versión: 01 |
| PROCEDIMIENTO: Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano | Fecha: 07/05/2021 |

| PROCEDIMIENTO: Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano | |
|--|---|
| OBJETIVO: | Interactuar con los ciudadanos mediante la participación en las ferias de servicio al ciudadano con el fin de llevar la oferta institucional a los lugares más apartados del país, elaborando el informe una vez finalizada la feria. |
| ALCANCE: | Limite Inicial: Inscripción de la Entidad en la feria de servicio al ciudadano. |
| | Limite Final: Informe de la feria. |
| PRODUCTOS: | Informe de la feria publicado en la pág. Web de la Entidad. |
| RESPONSABLE: | Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano. |

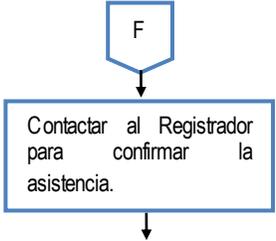
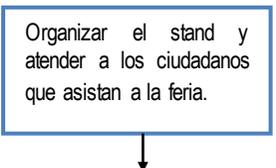
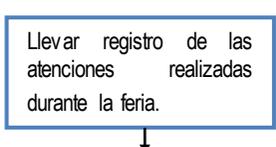
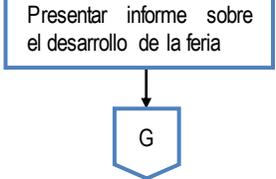
CUADRO DE CONVENCION FLUJOGRAMA:

| 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. |

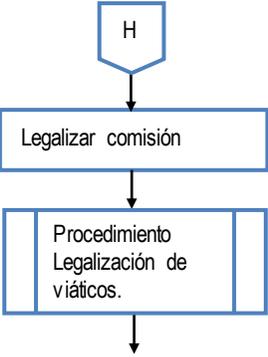
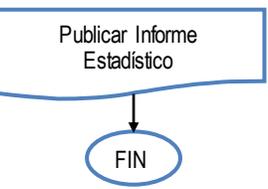
| N° | FLUJOGRAMA | DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | RESPONSABLE | CONTROL DE REGISTROS |
|----|------------|--|----------------------------|-----------------------------|
| 1. | | Inscribir la Entidad para la participación en la feria de servicio al ciudadano en atención al correo de invitación recibido de parte de la entidad competente, según la programación establecida. | Profesional Universitario. | Correo electrónico / Enlace |

| | | | | |
|----|--|--|---|---|
| 2. | | Recibir por medio de un correo electrónico la confirmación de las entidades participantes. | Coordinador de la Feria. | Correo electrónico |
| 3. | | Enviar un correo electrónico a la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras, a la Superintendencia Delegada de Notariado y a la Dirección Técnica de Registro, comunicando la realización de la feria y solicitando información sobre los datos del Registrador de Instrumentos Públicos, notarios y funcionarios que asistirán a la feria. | Profesional Universitario. | Correo electrónico. |
| 4. | | Inscribir a los funcionarios que van a asistir a la Feria por parte de la Superintendencia de Notariado y Registro - SNR en la Plataforma correspondiente, de conformidad con la información entregada por las Delegadas y la Dirección Técnica de Registro. | Profesional Universitario. | Plataforma dispuesta para tal fin. |
| 5. | | Enviar correo al Coordinador de la Feria de Servicio al Ciudadano sobre la oferta institucional de la Entidad. | Profesional Universitario. | Plataforma dispuesta para tal fin. |
| 6. | | Diligenciar la matriz enviada por el Coordinador de la Feria de Servicio al Ciudadano con el fin de ayudar en la divulgación de la Feria. | Profesional Universitario. | Plataforma dispuesta para tal fin. |
| 7. | | Enviar al Coordinador de la feria los formatos de piezas comunicativas para la unificación de la imagen institucional del evento. | Profesional Universitario. | Plataforma dispuesta para tal fin. |
| 8. | | Asistir a las reuniones pre-feria con el Coordinador de la misma según cronograma establecido. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | Acta de asistencia de Entidad organizadora. |
| 9. | | Enviar un correo electrónico a los funcionarios, Registrador y notarios designados para participar en la feria, informando sobre las fechas de las reuniones pre-feria, adjuntando los formatos de registro de atenciones, cronograma de reuniones pre-feria así como la invitación de la feria. | Profesional Universitario. | Correo electrónico, archivos digitales. |

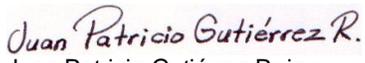
| | | | | |
|-----|--|--|--|--|
| 10. | | <p>Enviar un correo electrónico al grupo de Comunicación Estratégica solicitando la divulgación de la participación de la Entidad en la feria mediante un comunicado de prensa.</p> | Profesional Universitario. | Correo electrónico, archivos digitales. |
| 11. | | <p>Consultar la página Web de la Entidad con el fin de verificar la publicación del comunicado de prensa.</p> <p>¿La información se publicó en el portal Web de la SNR y en las diferentes redes sociales?</p> <p>SI: Definir los funcionarios que asistirán. (Actividad 12).</p> <p>NO: Reenviar un correo electrónico solicitando la publicación del comunicado de prensa. (Actividad 10).</p> | Profesional Universitario. | <p>SI: Portal Web de la Entidad.</p> <p>NO: Correo electrónico</p> |
| 12. | | Definir los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano que asistirán a la feria. | Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano. | N/A |
| 13. | | Solicitar la comisión de servicios para el desplazamiento del funcionario que participará en la feria y radicar en la Secretaria General, la solicitud de comisión. | Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Formato solicitud de comisión. |
| 14. | | Solicitar al Grupo de Comunicación Estratégica, pendón y material POP para ser distribuido en la feria. | Profesional Universitario. | Material POP. |
| 15. | | Organizar en una caja todo el material que se va a entregar durante la feria y enviarla a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos donde se llevará a cabo la feria por intermedio del Grupo de Gestión Documental. | Profesional Universitario / funcionario designado. | Guía de envío. |
| 16. | | Enviar un correo electrónico al Registrador de Instrumentos Públicos informando sobre el envío del material. | Profesional Universitario. | Correo electrónico. |

| | | | | |
|-----|---|--|---|-------------------------------------|
| 17. |  | Contactar telefónicamente al Registrador de Instrumentos Públicos y a los notarios con el fin de confirmar la asistencia a las reuniones pre-feria y a la feria. | Jefe Oficina de Atención al Ciudadano. | N/A |
| 18. |  | Desplazarse al lugar donde se realizará la feria, contactar al Coordinador de la feria, asistir a las reuniones preferia. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | N/A |
| 19. |  | Asistir al lugar de la realización de la feria con el tiempo necesario para la organización del stand (ubicación pendedones, decoración y conexión de equipos) y estar a punto para la atención a los ciudadanos. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | Registro fotográfico. |
| 20. |  | Llevar un registro de las atenciones realizadas durante la feria y enviarlas al correo institucional del Profesional Universitario para la elaboración del informe. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | Formato registro de atenciones. |
| 21. |  | Tomar fotografías del stand de la SNR durante el desarrollo del evento y enviarlas al correo institucional del Profesional Universitario para la elaboración del informe. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | Registro fotográfico. |
| 22. |  | Desmantelar el stand, una vez finalizada la feria, para la entrega al Coordinador de la feria y solicitarle al mismo la certificación del cumplimiento. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | Certificado de cumplimiento. |
| 23. |  | Alimentar el día hábil siguiente a la finalización de la feria en el enlace indicado por el Coordinador de la feria, la información relacionada en el formato de registro de atenciones. | Profesional Universitario / funcionario asignado. | Registro en el enlace diligenciado. |
| 24. |  | Presentar un informe al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano sobre el desarrollo de la feria, indicando la cantidad de ciudadanos atendidos, las preguntas más frecuentes, el servicio más consultado, así como las observaciones relevantes a tener en cuenta. | Profesional Universitario. | Informe. |

| | | |
|---|---|--|
|  | MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 02 - PR - 02 |
| | PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO: Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano | Fecha: 07/05/2021 |

| | | | | |
|-----|---|--|---|---|
| 25. |  | Legalizar la comisión con los soportes requeridos | Profesional Universitario funcionario asignado. / | Pasabordo - Tiquete Certificado cumplimiento en la feria. |
| 26. |  | Publicar en la página Web el informe revisado por el jefe de la Oficina. | Profesional Universitario. | Enlace de la publicación. |

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

| ELABORACION Y APROBACION | | |
|--|---|---|
| ELABORÓ | APROBO | Vo.Bo. Oficina Asesora de Planeación |
|  Juan Patricio Gutiérrez Rojas Profesional Especializado |  María Elena Cardona Jaramillo Jefe Oficina de Atención al Ciudadano |  Juan Carlos Torres Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) |
| Fecha: 07 de mayo de 2021 | Fecha: 07 de mayo de 2021 | Fecha: 07 de mayo de 2021 |