



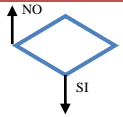







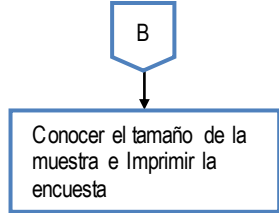
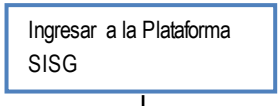
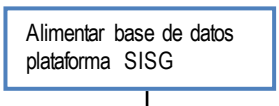
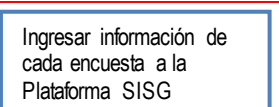
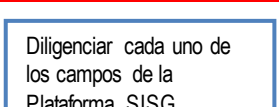
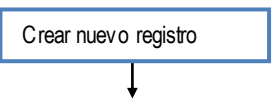
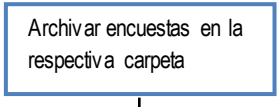
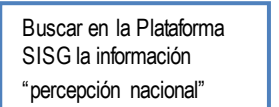
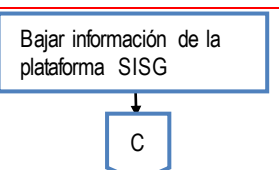
| | | |
|---|--|--|
|  | MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 02 - PR - 03 |
| | PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO: Percepción Ciudadana | Fecha: 07/05/2021 |

| PROCEDIMIENTO: Percepción Ciudadana | |
|-------------------------------------|--|
| OBJETIVO: | Interactuar con los ciudadanos mediante la aplicación de una encuesta con el fin de medir la percepción ciudadana relacionada con los servicios que presta la Entidad, elaborando el informe estadístico trimestral. |
| ALCANCE: | Limite Inicial: Aplicar la encuesta de percepción al ciudadano. |
| | Limite Final: Enviar un correo electrónico a las dependencias competentes con las recomendaciones de mejora a que haya lugar, con copia al Superintendente de la Entidad. |
| PRODUCTO: | Informe trimestral 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 continua 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. |  | Aplicar la encuesta de percepción a los ciudadanos que utilicen los servicios que presta la Entidad y las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Formato Encuesta |




| | | | | |
|-----|---|---|------------------------------------|-------------------------------------|
| 2. |  | Conocer el tamaño de la muestra establecida por la Oficina Asesora de Planeación. Este dato establece cuantas encuestas se deben aplicar en cada ORIP y en la Oficina de Atención al Ciudadano. Imprimir ese mismo número de encuestas. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Plataforma SISG |
| 3. |  | Entrar a la página Web de la Entidad (www.supernotariado.gov.co), seleccionar el botón de acceso rápido para cargar la plataforma denominada Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG. Ingresar el usuario y la respectiva contraseña. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Plataforma SISG – Modulo percepción |
| 4. |  | Seleccionar en el menú principal de la parte superior el botón PQRS, esperar a que se despliegue la siguiente pantalla con varios rectángulos de colores y seleccionar según sea el caso el botón de color naranja “Percepción en OAC” para la Oficina de Atención al Ciudadano o el botón de color azul “Percepción nacional” para las ORIP. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Plataforma SISG – Modulo percepción |
| 5. |  | Dar click en el botón de color naranja denominado “Percepción anónima”. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Plataforma SISG – Modulo percepción |
| 6. |  | Alimentar el campo de cedula en el evento de contar con este dato, así como los datos correspondientes a las observaciones y elegir de las opciones desplegadas la respuesta correspondiente | Profesional OAC / Profesional ORIP | Plataforma SISG – Modulo percepción |
| 7. |  | Dar click en el botón de color verde “crear” para generar un nuevo registro. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Aplicativo SISG |
| 8. |  | Archivar cada uno de los formatos encuesta de percepción ciudadana diligenciados, en la carpeta designada para dicho fin. Cumpliendo con las normas establecidas por el Archivo General de la Nación – AGN. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Aplicativo SISG |
| 9. |  | Dar click en el botón del menú principal PQRS, cuando se despliegue la pantalla con varios rectángulos de colores, seleccionar el botón de color azul “Percepción nacional”. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Aplicativo SISG |
| 10. |  | Ubicar el icono de Excel al lado derecho superior, dar click para descargar el archivo y esperar a que se descargue y guardarlo en el escritorio del computador. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Aplicativo SISG |

| | | | | |
|----|--|---|------------------------------------|---|
| 11 | | Organizar y analizar el archivo con el fin de obtener la información estadística. | Profesional OAC | Aplicativo SISG |
| 12 | | <p>Verificar que se haya cumplido con el tamaño de la muestra establecida para cada ORIP y la Oficina de Atención al Ciudadano.</p> <p>¿Se cumplió con el tamaño de la muestra?</p> <p>SI: Elaborar el informe trimestral de percepción nacional (Actividad 13).</p> <p>NO: Conocer el tamaño de la muestra. (Actividad 2).</p> | Profesional OAC | <p>SI: Plataforma SISG</p> <p>NO: Plataforma SISG</p> |
| 13 | | Elaborar el informe trimestral de percepción nacional y publicarlo en la página Web de la Entidad. | Profesional OAC / Profesional ORIP | Enlace de publicación. |
| 14 | | <p>Verificar las Oficinas que presenten un índice de percepción como insatisfactorio.</p> <p>¿Es la percepción es insatisfactoria?</p> <p>SI: Enviar un correo electrónico (Actividad 15).</p> <p>NO: Fin</p> | Profesional OAC | <p>SI: Plataforma SISG</p> <p>NO: Plataforma SISG</p> |
| 15 | | Enviar un correo electrónico a las dependencias competentes con las recomendaciones de mejora a que haya lugar, con copia al Superintendente de la Entidad. | Jefe Oficina Atención al Ciudadano | Correo electrónico |

VERSION DE CAMBIOS

| Código: | Versión: | Fecha: | Motivo de la actualización: |
|---------|----------|--------|-----------------------------|
| | | | |

| | | |
|---|--|--|
|  <p>SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO La guarda de la fe pública</p> | MACROPROCESO: Relacionamiento con el ciudadano | Código: MP - RNCO - PO - 02 - PR - 03 |
| | PROCESO: Mecanismos de Participación Ciudadana OAC | Versión: 01 |
| | PROCEDIMIENTO: Percepción Ciudadana | Fecha: 07/05/2021 |

| 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 |