



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y
Bienestar Animal

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: PA01-C

Versión: 1.0



CONTROL DE CAMBIOS

ACTA DE APROBACIÓN N°	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
05 3-	19 1 DIC. 2019	Versión 1.0	Adopción de caracterización

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ Grupo OAP	APROBÓ
Nombre: Natalia Roncancio	Nombre: Ruth Yanina Bermúdez Rodríguez	Nombre: Edgar Arturo Pintor Peláez
Firma: 	Firma: 	Firma:
Cargo: Profesional Especializado Subdirección Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirección Gestión Corporativa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>AMBIENTE</small> <small>Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	Código: PA01-C	Versión: 1.0	

LIDER DEL PROCESO (Nombre y cargo)	Edgar Arturo Pintor Peláez Subdirector Gestión Corporativa	RESPONSABLE OPERATIVO (Nombre y cargo)	Natalia Roncancio Profesional Especializado Atención al Ciudadano
--	---	--	--

OBJETIVO	Brindar la atención oportuna a las partes interesadas del Instituto, mediante la implementación de lineamientos para la atención y servicio de cara al ciudadano, el trámite a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y las actividades requeridas para la divulgación de la información pública relacionada con la misionalidad del Instituto, con el fin de aumentar la satisfacción de las partes interesadas a través de los planes de mejora.
-----------------	---

ALCANCE	Inicia con la solicitud de orientación y/o la recepción de la peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, efectuada por las partes interesadas a través de los canales de atención habilitados por el Instituto, continua con su trámite, seguimiento y control a la respuesta y va hasta la evaluación de la percepción ciudadana frente al servicio.
----------------	---

POLÍTICAS DE OPERACIÓN	POLITICA PUBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA - DECRETO 197 DE 2014 - (mayo 22) DECRETO 197 DE 2014 - (mayo 22). Dar cumplimiento a la ley 1774 Cumplir las políticas, lineamientos y directrices del Sistema de Gestión Adoptado por el Instituto.
-------------------------------	---

DOCUMENTOS ASOCIADOS	Ver Listado Maestro de Documentos.	BASE LEGAL	Ver Matriz de Cumplimiento Legal.
RIESGOS ASOCIADOS	Ver matriz de riesgos	TRAMITES RELACIONADOS (cuando aplique)	N.A.

REQUISITOS NTC ISO 9001_2015 (Los que apliquen al proceso)	4.1;4.2;4.4;5.2.2;5.3;6.1;6.2;6.3;7.1.1;7.1.2;7.1.3;7.1.4;7.3;7.4;7.5;8.2;9.1.1;9.1.3;10.1;10.2;10.3.
--	---



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Ambiental

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: PA01-C

Versión: 1.0



PARTES INTERESADAS PROVEEDORES		ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES	PLANEAR (P) o HACER (H)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	SALIDAS	PARTES INTERESADAS CLIENTES		
Interno	Externo						Interno	Externo	
Dirección estratégico	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá	Plan estratégico Normatividad legal vigente	Establecer lineamientos, políticas y responsabilidades para el trámite, seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	P	Atención al Ciudadano	Política <u>Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</u> y lineamientos de Atención al ciudadano. Manual de Atención al ciudadano Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Todos los procesos	Entes de control Ciudadanía	
	Entidades del orden Nacional y Distrital. Ciudadanía	Política y lineamientos de Atención al ciudadano. Manual de Atención al ciudadano Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Gestionar el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en los términos establecidos por la ley y presentar los informes requeridos	H	Líderes de los procesos	Respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD		Ciudadanía	
		Solicitudes de orientación.	Atender a la ciudadanía informando los servicios que presta el Instituto.		Atención al Ciudadano	Bases de datos de gestión	Atención al ciudadano		
		Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias			Atención al Ciudadano	Informes de gestión y satisfacción de percepción ciudadana.	Dirección miento estratégico	Ciudadanía Entes de control	
Atención al ciudadano		Informes de gestión y satisfacción de percepción ciudadana.	Evaluar la percepción ciudadana frente al servicio.	H	Profesional Especializado Atención al Ciudadano	Informes de evaluación	Dirección miento estratégico	Entes de control	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	Código: PA01-C	Versión: 1.0	

VERIFICAR:	ACTUAR:
<p>Indicadores de gestión Herramientas de autocontrol Informes de auditorías internas y externas Informes de medición de satisfacción de partes interesadas. Evaluación independiente del sistema de control interno Plan operativo anual – POA. Encuestas percepción ciudadana frente al servicio Resultados de la revisión por la Dirección (si aplica) Mapa de riesgos en el proceso.</p>	<p>Planes de mejoramiento Planes de acción</p>

HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
<p>Indicadores del proceso: Indicadores del proyecto de inversión 7518 Desarrollo y Fortalecimiento Institucional.</p>

RECURSOS:				
Humanos:	Físicos:	Financieros:	Tecnológicos:	Activos de la Información:
<p>Director General Subdirector Gestión Corporativo Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>Oficinas Salas de reunión Elementos de Oficina Archivos para Hojas de Vida</p>	<p>Presupuesto aprobado</p>	<p>Hardware y software Impresoras Internet Líneas telefónicas</p>	<p>Relación activos de información</p>