





 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>BOGOTÁ</small> <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

CONTROL DE CAMBIOS

No. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
017	18/06/2018	1.0	Adopción de Manual
028	10/08/2018	2.0	Se cambia la sigla SDQS por Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
080	02/07/2019	3.0	Se cambió la estructura del manual para facilitar su comprensión, al igual se incluyó consideraciones del servicio.
016	30/11/2021	4.0	Se actualizan datos de la Sede Administrativa. Se incluyen canales de atención virtual y sus respectivos protocolos de atención.
038	30/11/2021	5.0	Se incluye lineamiento para la traducción de información pública que solicita un grupo étnico en su respectiva lengua, en el numeral: 8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL item c. Grupos Étnicos Minoritarios.
		6.0	Se incluye en el numeral 10.4 el texto plantilla para la expedición de los actos administrativos mediante los cuales se declara desistimientos tácitos de peticiones, la plantilla para Notificación electrónica, y plantilla para Citación para notificación Personal.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Natalia Roncancio León	Nombre: Sara Sofía Lancheros Ramírez	Nombre: Gotardo Antonio Yáñez Álvarez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo: Profesional Subdirección de Gestión Corporativa – Atención al ciudadano.	Cargo: Profesional Especializado. Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa







 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES	6
4. DERECHOS Y DEBERES	8
4.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	8
4.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS	8
4.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES	8
5. COMPROMISO INSTITUCIONAL CON EL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA	9
5.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	9
6. ASPECTOS GENERALES	9
6.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	10
6.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
6.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	10
7. CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO	10
7.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL	11
7.1.1 PUNTOS DE ATENCION:	11
7.1.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	13
7.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	13
7.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL	13
7.4 CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO	13
7.5 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD	14
8. PROTOCOLOS	14
8.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	14
PRESENTACIÓN PERSONAL.....	14
PUESTO DE TRABAJO	14
LENGUAJE (Comunicación Verbal y no verbal)	15
TURNOS PARA TOMA DE ALIMENTOS.....	15
8.1.1 LIBRETO DE ATENCIÓN PRESENCIAL.....	15
8.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE PREFERENCIAL	17
PERSONAS QUE REQUIEREN ATENCIÓN PREFERENCIAL:	17
ATENCIÓN CONFORME AL TIPO DE DISCAPACIDAD	17
8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....	21
8.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	22
8.4.1 LIBRETO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	23
8.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL	24

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

8.6	PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA.....	26
9.	EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	27
9.1	LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA:	27
9.2	MANEJO DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS CONFLICTIVAS O ALTERADAS.....	27
9.3	ATENCIÓN A EXTRANJEROS.....	28
10.	DERECHOS DE PETICIÓN.....	28
10.1	DEFINICIÓN.....	28
10.2	ELEMENTOS QUE DEBE REUNIR UN DERECHO DE PETICIÓN.....	29
10.3	CLASES DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....	29
10.4	PLANTILLAS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES SEGÚN SU CLASIFICACIÓN.....	33
10.5	FALTA DISCIPLINARIA POR INOPORTUNA ATENCIÓN DE PETICIONES.....	38
11.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	38

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

INTRODUCCIÓN

Considerando la importancia que tiene esta la Entidad el servicio a la ciudadanía, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal presenta este Manual de Servicio al Ciudadano como un instrumento de consulta para todos los funcionarios y contratistas del Instituto, dado que describe los lineamientos, procedimientos y protocolos que la entidad tiene para atender las diferentes solicitudes que presenta la ciudadanía.

Informa a la ciudadanía de Bogotá D.C., los puntos de atención, canales de contacto y el proceso de servicio, así como nuestro portafolio de servicios.

Proporciona a la administración elementos para desarrollar destrezas y habilidades encaminadas a dar cumplimiento a los derechos de la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

1. OBJETIVO



Establecer lineamientos y protocolos de atención para que los funcionarios y contratistas brinden a las partes interesadas una atención efectiva, oportuna y con calidad; en procura de la satisfacción de las necesidades y garantice el cumplimiento de sus derechos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer y desarrollar las competencias de los funcionarios y contratistas para el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o requerimientos de tal forma que sean atendidos de manera oportuna, clara y de fondo.
- Promover una cultura de servicio en todos los niveles de la organización, encaminada a aumentar la satisfacción de las partes interesadas.
- Divulgar e Implementar los procedimientos y protocolos guía para brindar un servicio coordinado y oportuno.



2. ALCANCE

Este manual está dirigido a todos los funcionarios y contratistas involucrados en el proceso de atención al ciudadano del Instituto, indicando sus responsabilidades y los protocolos a seguir, para que a través de los canales de atención se dé respuesta oportuna, clara y de fondo a cada uno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y requerimientos presentados ante el Instituto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES



TÉRMINO	DEFINICIÓN
ACCESIBILIDAD	Procurar un servicio cercano que le permita al ciudadano el acceso a la atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
COBERTURA	El Instituto es garante de la prestación del servicio en el Distrito Capital.
COMPROMISO	Soy consciente de la importancia de mi rol como funcionario público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
DILIGENCIA	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
DIVERSIDAD	Respeto a la diferencia y reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía.
EQUIDAD	La equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto deben tener las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.
HONESTIDAD	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
IDENTIDAD	Se reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
INCLUSIÓN	Conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como ciudadanos de derechos y deberes sin ningún tipo de discriminación.
INNOVACIÓN	Utilizando los proyectos de investigación y por medio de la gestión del conocimiento el Instituto agregue valor a los servicios prestados.
INTEGRIDAD	Consiste en la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. En el ámbito de lo público, la

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

	<p>integridad tiene relación directa con el cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos, siendo el garante de la prestación efectiva de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas que mejoren la calidad de vida de cada uno. Ahora bien, la integridad es una característica personal de cada servidor público, que hace referencia al cumplimiento de la promesa de valor en los servicios del Estado y en la relación con los ciudadanos¹.</p>
JUSTICIA	<p>Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación "².</p>
OPORTUNIDAD	<p>Iniciativas que permiten mejorar el proceso, crear nuevos modelos, ser garantes de la efectividad de los canales de atención.</p>
PARTICIPACIÓN	<p>Es el ejercicio del derecho que busca la vinculación del ciudadano en el Instituto para que intervenga en la toma de decisiones que lo afecten.</p>
PARTES INTERESADAS	<p>Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros. La palabra inglesa apropiada para este término es stakeholder.</p>
RESPETO	<p>Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.</p>
SOLIDARIDAD	<p>Actitud que promueve que la interacción entre las partes interesadas se realice en el marco de la colaboración, el respeto, la sensibilidad y la generosidad, con privilegio de atención hacia la indefensión y/o desventaja, protegiendo sus derechos.</p>
TERRITORIALIDAD	<p>Pensar en el territorio como factor importante para la toma de decisiones en la prestación de servicios a la ciudadanía.</p>
TRANSPARENCIA	<p>Es la práctica de la naturaleza de la gestión pública de todas las partes interesadas, en el</p>

¹ LINEAMIENTO GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD EN EL DISTRITO CAPITAL. Febrero del 2018. Pág. 11.

²Alcaldía Mayor de Bogotá. 27 de febrero del 2018DECRETO 118 de 2018 Integridad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

	marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.
--	--

4. DESARROLLO

DERECHOS Y DEBERES

4.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El Instituto establece como derechos de los ciudadanos los siguientes:



- De acuerdo a los señalado en el artículo 23 de la Constitución, todo ciudadano tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Conocer el estado de cualquier solicitud de servicio o trámite, que se encuentre en curso o haga parte del archivo público, salvo la reserva legal del Instituto y bajo la normatividad vigente.
- Tener una respuesta clara, oportuna y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Recibir atención especial y preferente según sea el caso, dando cumplimiento al artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios públicos y contratistas de acuerdo a la Ley.
- Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

4.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con los funcionarios públicos.

4.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Único de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, de acuerdo a los horarios establecidos para los canales de atención.
- Atender a todas las personas que ingresen a las sedes dentro del horario de atención.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a atención al ciudadano la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

5. COMPROMISO INSTITUCIONAL CON EL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANIA

El enfoque del Instituto es el servicio a las partes interesadas, ya que es la razón de ser del mismo, cumpliendo con el derecho ciudadano de acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a sus servicios, buscando la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y demás autoridades, sin ningún tipo de discriminación garantizando el bienestar individual y colectivo de nuestros habitantes en el Distrito Capital.

5.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que la prestación del servicio sea de calidad se debe dar cumplimiento a los siguientes atributos:

Amabilidad: Que se brinde un trato a la ciudadanía en el marco del respeto y la cordialidad, proporcionándole bienestar.

Confiabilidad: Suministrar información veraz respecto de los servicios recibidos.

Dignidad: Que el servicio a que tienen derecho se brinde con equidad y respeto.

Efectividad: Que el servicio cumpla con las necesidades de los ciudadanos cumpliendo con la regulación.

Oportunidad: Que el servicio sea ágil y oportuno.

Trabajo en Equipo: Alcanzar el compromiso y la cooperación entre funcionarios y contratistas por medio de la alineación de los procedimientos y estrategias definidas por el Instituto, buscando alcanzar los objetivos del proceso de Servicio al ciudadano del Instituto.



Transparencia: Garantizar que todas las acciones del proceso de Servicio al ciudadano se den en el marco del cumplimiento de los valores, ética y normas.

6. ASPECTOS GENERALES

Se establece un protocolo por cada canal de atención con el único objetivo de lograr una mayor calidad en la atención.

En la prestación del servicio del Instituto se identifican tres etapas, así:

1. las actividades previas a la prestación del servicio,
2. la prestación del servicio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

3. y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

Lo anterior, con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

6.1. CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO

- Divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por el Instituto que facilite la comprensión del alcance de los servicios de la Entidad.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al ciudadano, que permita garantizar que la misma en cualquier canal de atención.
- Garantizar fácil acceso a la información
- Transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios teniendo como base la Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos De Colombia, la cual debe ser consultada en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

6.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



- Ofrecer información sobre la petición o consulta que realice el ciudadano, así como conocer el avance del trámite, los tiempos de espera o procesamiento y los pasos a seguir.
- Requerir aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte de la solicitud con el fin de garantizar una información completa y oportuna al ciudadano

6.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Obtener retroalimentación del ciudadano, sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al ciudadano, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Actuar sobre los factores identificados como aspectos a mejorar con el fin de fortalecer la prestación del servicio.

7. CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO

Son los medios por los cuales cualquier parte interesada puede presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, creando una interacción entre el ciudadano y la entidad con la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ	INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0		

Los siguientes son los canales por medio de los cuales el Instituto interactúa con los ciudadanos y para los cuales se deben seguir los protocolos establecidos que orienten el actuar del funcionario o servidor público para con el ciudadano.

Presenciales	Telefónico	Virtual	Escrito
Sede Administrativa Supercade Manitas Supercade Américas Supercade Suba Supercade Bosa CADE Santa Helenita CADE La Victoria Unidad de Cuidado Animal	Atención telefónica	Correo electrónico Página Web Sistema Distrital para la Gestión de Petitionen – Bogotá Te escucha Guía de Trámites y Servicios Chat Institucional Formulario de PQRSD Redes sociales: Twitter, Instagram, Facebook	Comunicaciones oficiales enviadas y/o recibidas Buzón de sugerencias

Sin embargo, no constituyen canales formales de atención de solicitudes los siguientes:

- Boletines de Prensa

7.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Es el medio a través del cual se establece un contacto directo y personalizado entre la entidad y las partes interesadas, con el fin de obtener información referente a los servicios que presta el Instituto en el marco de su misión, e igualmente permite interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitar servicios o asesorías relacionadas con su naturaleza jurídica.

Todo punto de atención del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal en el que se preste atención presencial, debe contar con la información referente a los horarios de atención presencial en un lugar visible, las líneas de atención telefónica, el correo de recepción de peticiones proteccionanimal@animalesbog.gov.co.

7.1.1 PUNTOS DE ATENCION:

Sede Administrativa

Punto en el cual se le brinda a la ciudadanía orientación e información sobre todos los servicios institucionales, y se realiza recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

Dirección: Carrera 10 No 26 – 51. Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8.
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm - Jornada continúa

Supercade Manitas

Dirección: Cra.18l #70G Sur, Bogotá
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua
sábados 8:00 am a 12:00 pm

Supercade Bosa

Dirección: Avenida calle 57R sur # 72D – 12, Bogotá
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua
sábados 8:00 am a 12:00 pm

Supercade Américas

Dirección: Ak. 86 #43-55, Bogotá
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua
sábados 8:00 am a 12:00 pm

Supercade Suba

Dirección: Avenida Calle 145 No. 103B – 90, Bogotá
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua
sábados 8:00 am a 12:00 pm

CADE La Victoria

Dirección: Diagonal 37 Sur No 2 - 00 Este
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm - Jornada continua

CADE Santa Helenita

Dirección: Carrera 84 Bis No. 71B - 53
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm - Jornada continua



CADE Fontibón:

Dirección: Diagonal 16 No. 104 - 51 OF 101 - Centro Comercial Viva Fontibón
Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm - Jornada continua

Unidad de Cuidado Animal

Punto en el cual se le brinda a la ciudadanía de manera exclusiva orientación e información sobre todos los servicios institucionales.

Dirección: Carrera 106 A No 67-02 - Bogotá D.C.
Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 am a 3:30 pm Jornada continua.
Sábados, domingos y festivos de 9:00 am a 12 m

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

7.1.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella en la que se da atención prioritaria a ciudadanos que presentan situaciones de carácter particular o gozan de especial protección constitucional. Estos son:

- Niños, Niñas y Adolescentes
- Mujeres en estado de gestación o niños en brazos.
- Personas en situación de discapacidad auditiva, visual, física, cognitiva, sensorial o de talla baja.
- Adultos mayores
- Grupos étnicos
- Víctimas del conflicto

7.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Medio de interacción ciudadana a través de la cual el ciudadano solicita de manera no presencial información institucional e interpone peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones o sugerencias.


Los funcionarios o contratistas deben atender las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informa acerca de los servicios que ofrece la Entidad.

La **línea de atención** es el PBX **6477117**, único medio telefónico de carácter oficial del Instituto.

7.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL



Este canal se apoya de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para ofrecer el portafolio de bienes y servicios en línea y promover un cambio de cultura hacia lo digital facilitando a la ciudadanía la interacción con el Instituto desde cualquier lugar.

El ciudadano a través de estos medios puede interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones, sugerencias y realizar consultas sobre los servicios del Instituto. Siendo los medios habilitados institucionalmente los siguientes:

- Correo electrónico: proteccionanimal@animalesbog.gov.co
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>
- Guía de Trámites y Servicios: <http://quiatramitesyservicios.bogota.gov.co>
- Página Web , Chat institucional: www.proteccionanimalbogota.gov.co 
- Formulario PQRSD: <https://pqrs.sipyba.co/reporte>
- Redes sociales:
 - Instagram: @animalesbog
 - Facebook: Instituto de Protección y Bienestar Animal
 - Twitter: @AnimalesBOG

7.4 CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO

Es el canal por medio del cual los ciudadanos pueden solicitar servicios, interponer peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones, sugerencias y realizar consultas sobre los servicios del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

Instituto. En el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – PA01-PR01, se describe como dar respuesta a las partes interesadas

En este canal se incluye el buzón de sugerencias, el cual tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios que presta el Instituto, con el fin de mejorar su funcionamiento o corregir las dificultades que puedan producirse, y estarán dispuestos en la sede administrativa y Unidad de Cuidado Animal.

7.5 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

El Instituto es responsable del tratamiento de datos personales obtenidos en desarrollo de su objeto y funciones legales establecidas mediante el Decreto Distrital 546 de 2016 y demás normas concordantes y complementarias.

Por lo anterior, y ante la necesidad de asegurar una adecuada y eficiente gestión institucional, en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, el Instituto establece el tratamiento de datos personales, buscando garantizar la protección de los derechos fundamentales en su tratamiento de todos los ciudadanos que de una forma u otra interactúan con nuestra entidad.

Para ello y con el fin de que el ciudadano comprenda la importancia que reviste conocer y entender el tratamiento que el Instituto le da a sus datos personales, fue diseñado un guion que debe ser utilizado e informado al ciudadano en todos los canales oficiales habilitados.

8. PROTOCOLOS

8.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

En la atención presencial y preferencial se deben tener en cuenta los siguientes elementos:



PRESENTACIÓN PERSONAL

- Todo funcionario o contratista que atienda a público tanto dentro de las instalaciones como en eventos o campañas debe identificarse con los distintivos del Instituto y portaren un lugar visible el carné vigente.
- La persona encargada de servicio a la ciudadanía debe cuidar su apariencia personal, en su manera de vestir, evitando el uso de prendas muy ceñidas o transparentes y usando calzado cerrado.

PUESTO DE TRABAJO

Todo funcionario o contratista que tenga asignado un puesto de trabajo para poder desarrollar la actividad de atención presencial al ciudadano debe tener en cuenta las siguientes pautas:

- Mantener el escritorio o stand en perfecto orden y aseado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- No dejar artículos personales a la vista (celular, cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales)
- Usar eficientemente los insumos de papelería y formatos que le son entregados; dejando solamente una cantidad suficiente para el desarrollo de la actividad.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo durante los horarios en que se esté atendiendo al ciudadano.

LENGUAJE (Comunicación Verbal y no verbal)

En el servicio al ciudadano es importante el manejo de lenguaje verbal y no verbal que depende y corresponde de la situación, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo. Frases de tipo cortas como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano, al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, entre otros.
- Para dirigirse al ciudadano, iniciar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí” o “No”, ya que se pueden interpretar como frías, de afán o despectivas.

TURNOS PARA TOMA DE ALIMENTOS



El Instituto fija turnos de receso para la realización de pausas activas, en consecuencia se distribuyen los turnos para la toma de alimentos (onces o almuerzo), con el fin de que no incidir en la óptima prestación del servicio, garantizando la jornada continua y la disponibilidad de los funcionarios y contratistas adscritos al Grupo de Atención al Ciudadano necesarios para una atención pronta, oportuna y efectiva, estando en la obligación de respetar el horario asignado para cada turno de receso o toma de alimentos, en la forma en como sea distribuido por el responsable del área de atención al ciudadano

8.1.1 LIBRETO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Todo funcionario o contratista de Atención al Ciudadano cada vez que se realice una interacción con el ciudadano debe seguir el siguiente protocolo:

SALUDO: Buenos días / Tardes, bienvenido (a) al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. Mi nombre es _____

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, solicitamos públicamente su autorización ¿autoriza el tratamiento de sus datos personales?.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Tecnología Ciudadana, Planeación y Innovación</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

La finalidad de tratamiento de sus datos personales, sus derechos y la política del manejo de la información, puede consultarlos en: <http://www.animalesbog.gov.co/politica-de-privacidad-y-condiciones-de-uso>



¿En qué le puedo servir?

Se debe escuchar atentamente el trámite o requerimiento del ciudadano (de no ser clara la información por parte de ciudadano pregunte para asegurarse de asesorarlo acorde con su necesidad.

- a. Se debe solicitar la cédula de ciudadanía al usuario, con el fin de registrar su información completa en el formato Registro y Control del Grupo de Servicio al Ciudadano PA01-PR01-F02 teniendo siempre en cuenta si es susceptible de atención preferencial; en caso de identificar que es una persona que la requiere, se le debe dar el respectivo turno preferencial dirigiéndola a la sala de espera e informando de inmediato de esa situación a los funcionarios de asesoría o de radicación según sea el motivo de la visita.
- b. Si el ciudadano no es susceptible de obtener atención preferencial, se le otorga un turno de atención convencional y se le orienta a la sala de espera para que sea llamado en los próximos minutos por los funcionarios de asesoría o de radicación según sea el motivo de la visita.
- c. En el evento en que el ciudadano que realiza la visita no cuente con su documento de identidad, se debe dejar la observación de ello en el formato Registro y Control - PA01-PR01-F02 y se solicita otro tipo de documento en el que se refleje su número de identificación. Si igualmente no posee ningún otro documento al igual se deja esa observación y se continúa con el trámite de registro.
- d. Los funcionarios de orientación o radicación según sea el motivo de la visita, deben llamar por estricto orden de llegada a los ciudadanos. Si el ciudadano a atender es susceptible de atención preferencial, el llamado se debe hacer de inmediato conforme al reporte previo que sobre el particular haga el funcionario o contratista encargado del diligenciamiento del formato Registro y Control del Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano PA01-PR01-F02.
- e. Los funcionarios de orientación o radicación según sea el motivo de la visita, verifican el cumplimiento de los requisitos (datos personales y requerimiento), con el fin de completar el requerimiento o la orientación solicitada y así proceder a brindar la asesoría requerida o a radicar la documentación que sea del caso.
- f. Si el ciudadano desea realizar una petición, gestionarla de acuerdo al procedimiento de Gestión de PQRSD.
- g. Finalmente, el técnico de servicio al ciudadano que atiende la solicitud de orientación o la radicación de documentos debe solicitar y preguntar al ciudadano si desea contestar la encuesta de percepción ciudadana frente al servicio, informándole y dejándole claro que es de carácter voluntario.

DESPEDIDA: El funcionario o contratista de Atención al ciudadano, indaga al visitante si ha sido clara la información suministrada, y si ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?

En caso de que no sea necesaria mayor información, se debe despedir al ciudadano de la siguiente forma.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MUNICIPALIDAD DE BOGOTÁ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

Señor (a) _____, agradecemos que haya contado con nosotros, estamos prestos para atender sus requerimientos y solicitudes.

No olvidar que en todo momento se debe:

- Hacer contacto visual con la persona que visita la entidad mostrando una actitud dispuesta y confiable.
- Dar una orientación completa y exclusiva durante el tiempo de atención.
- Garantizar en cada atención la solución definitiva a la situación planteada por el usuario.
- Permanecer siempre en el puesto de trabajo. En caso de ausentarse, dejar a algún compañero atendiendo a la ciudadanía.

8.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE PREFERENCIAL

Adicional a lo descrito en el numeral anterior y dando cumplimiento a la normatividad, a continuación, se establecen los lineamientos a seguir para brindar una atención preferencial a aquellos ciudadanos que cuenten con una situación de orden particular que permita determinar la necesidad de prestarle una atención pronta y prelativa respecto de los demás usuarios que acuden al Instituto.

PERSONAS QUE REQUIEREN ATENCIÓN PREFERENCIAL:



El funcionario o contratista de Servicio al ciudadano que recibe al usuario, debe permitir su ingreso de forma inmediata, identificando si pertenece a algunos de los grupos poblacionales susceptibles de atención preferencial, o si este cuenta con algún tipo de discapacidad auditiva, visual, física, cognitiva, sensorial o de talla baja, atendiéndolo inmediatamente por orden de llegada si hay más personas susceptibles de dicha atención, preguntándole si necesita o desea ayuda para desplazarse por el lugar. En tal caso, debe confirmar que la persona sea guiada al módulo de atención. Una vez ingrese a la sala de espera, el técnico de servicio al ciudadano debe hacer su llamado de manera inmediata conforme al aviso previo que reciba por parte de quien realizó su registro y control. Se debe buscar siempre tener un contacto directo con el usuario que tenga la discapacidad, así se encuentre acompañado, salvo en aquellos casos en que el nivel de discapacidad impida una interacción directa que conlleve a tener que interactuar con su acompañante.

ATENCIÓN CONFORME AL TIPO DE DISCAPACIDAD

a. Discapacidad Auditiva

Si la discapacidad del usuario es auditiva, sea esta total parcial o leve, toque levemente su hombro, manteniendo siempre el contacto visual e identificando si puede establecer comunicación con él a través de:

- **Lengua de señas:** En caso tal se debe ubicar el funcionario o contratista de atención al ciudadano que cuenta con conocimiento en este tipo de comunicación, quien debe ser la primera alternativa para saber que desea el usuario y transmitir la información al funcionario o contratista encargado de realizar el registro y control, para posteriormente, brindarle la orientación o realizar la radicación según el caso.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Colombiano de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- **Forma escrita:** En caso debe identificar que el usuario sabe leer y escribir, se debe adecuar un documento para escribir frases cortas y precisas con ayuda de indicaciones visuales, que permitan identificar el motivo de la visita.
- **Lectura de labios:** En caso de que el usuario manifieste su intención de darse a comunicar por este medio, se debe visualizar su rostro sin desviar la vista, para evitar que la persona piense que la conversación terminó, dejando el resultado de la lectura de labios y el motivo de la visita en las observaciones del formato de Registro y Control del Grupo de Servicio de Atención al Ciudadano PA01-PR01-F02.
- **Centro de Relevó:** En caso que el ciudadano tenga las credenciales del centro de Relevó utilizarlas para acceder a la traducción que ofrece se ofrece a través de la página Web

Si el ciudadano se lo solicita, hable con más volumen evitando gritar, para que el mensaje sea positivo y entendible.

b. Discapacidad Visual



Esta puede ser ceguera total o baja visión, que pueden generar en los ciudadanos barreras de orientación y movilidad, para lo cual se recomienda:

- Prestar total atención a la persona a pesar de que ella no pueda verlo, para que esta perciba su atención, use el mismo tono de voz para que la conversación fluya normalmente.
- Leer y repetir el turno preferencial asignado y preguntándole si requiere acompañamiento, de ser así, tomar con suavidad su mano colocándola en su hombro, guiándolo despacio y en línea recta hasta la silla de la sala de espera, ubicando la mano del ciudadano en su espalda.
- Si la persona con discapacidad visual está acompañada de perro guía, es necesario caminar al lado opuesto de él, describiendo el lugar y evitando distraer al perro o alimentarlo.
- Si debe leerle un documento, hacerlo despacio y con claridad, haciéndose necesario la correcta vocalización, acentuación de las palabras y signos de puntuación. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios sobre los mismos, a menos que la persona lo solicite expresamente.
- Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar, tomar su mano y llevarla hasta el punto donde debe hacerlo.
- Una vez se despida del ciudadano, preguntar si es necesario acompañarlo hasta la salida, de no ser así dar la indicación exacta del recorrido.

c. Discapacidad Física

Se refiere a la imposibilidad o limitación del desempeño motor de la persona. Por consiguiente, tenga en cuenta:

- Si la persona está en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Preguntarle a la persona si quiere ayuda para su movilidad, de ser así, preguntar por el manejo de la misma y conducir la silla sujetándola con las dos manos y desde la parte de atrás. Ayudar si ha de transportar objetos.
- No tocar ni cambiar de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona, en lo posible facilitar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Cuando deba acompañar a la persona con auxilio de aparatos y bastones, camine despacio, debe ir al ritmo de él o ella.
- Cuando empuje la silla de ruedas de una persona y pare para conversar con alguien, gire la silla de frente para que la persona también pueda participar de la conversación.
- Si fuese necesario una evacuación por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultad para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos y puede presentar expresiones específicas en el rostro, no se intimide con esto, actúe naturalmente.

d. Discapacidad Sensorial

Esta discapacidad corresponde a la ausencia o disminución de algunos de los sentidos, en esta se incluye la discapacidad gustativa, olfativa, falta de sensibilidad al tacto (calor, frío o dolor) y trastornos del equilibrio. Se debe tener en cuenta:

- Al realizar contacto, ubicarse en su campo de visión.
- Hablar a una distancia corta, sin exagerar el tono de voz, con el fin de captar su atención.
- Si la persona no está acompañada de un guía, se le debe preguntar si requiere asistencia durante el trayecto, de ser así, aproximarse a ella y tomar su brazo para que ella se sujete de usted.

e. Discapacidad Cognitiva

Es la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, para su atención tenga en cuenta:



- Escuchar y suministrar la información requerida con paciencia, usar un lenguaje claro y sencillo.
- En cada paso validar que la persona ha comprendido la información suministrada.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona, evitando tener discusiones con el interlocutor.

f. Discapacidad psicosocial (mental)

La discapacidad psicosocial resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos, y relaciones considerando como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad, y afectación funcional), y las barreras de entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humano, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Ejemplos de esta discapacidad: trastornos depresivos, bipolares, trastornos de ansiedad, de personalidad, entre otros, a continuación, se dan algunos criterios para la atención:

- Evitar entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad
- Confirmar que la información ha sido comprendida
- Tener en cuenta sus opiniones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Hacer preguntas cortas
- Utilizar lenguaje claro
- Permitir espacios de silencio
- Evitar estereotipos, asumiendo que es una persona agresiva

g. Personas de Talla Baja



Se hace referencia a personas que tienen una talla inferior a la media de los individuos. Para la atención presencial de personas en esta condición se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, se debe garantizar que el técnico de Servicio al ciudadano tenga en todo momento una interacción y campo visual directo con el usuario, que permita escuchar atentamente la razón de su requerimiento.

h. Atención de niños, niñas y/o adolescentes

Para la atención presencial de niños, niñas y/o adolescentes se debe cumplir los siguientes criterios:

- **Respeto a la diferencia:** Los funcionarios y contratistas no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su propia condición, toda vez que ellos son objeto de especial protección constitucional.
- **Existencia de buen trato:** Bajo ninguna circunstancia se debe dar a un niño, niña o adolescente que se acerque a solicitar los servicios de la entidad, un trato irrespetuoso, humillante, degradante, maltratante o descalificante. Tampoco se podrán utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que refieran groserías o palabras obscenas que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, mijito, o similares, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño, cada niña y cada adolescente, tiene un nombre por el cual se le debe denominar. Se podrá utilizar un lenguaje cálido, y acorde con su edad. No se debe manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar e indagar más cuándo lo que diga no se entienda o le falte profundidad.
- **Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes:** Ningún funcionario o contratista del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.
- **Sobre la privacidad de la información:** Ningún funcionario o contratista podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.
- **Sobre el dar y recibir:** Los funcionarios o contratistas no deben dar ni recibir regalos. respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada funcionario debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para hacerlo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

de modo formal y no personal. Ningún funcionario puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.

8.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Se toman en cuenta las tres categorías de clasificación de enfoque diferencial:

- Personas en situación de vulnerabilidad
- Personas que forman parte del sector social LGTBIQ+ y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- Grupos Étnicos Minoritarios.

a. Personas en situación de Vulnerabilidad

Para efectos de este manual, se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas del conflicto armado siendo aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, y a las personas en situación de pobreza extrema.

Frente a los usuarios que manifiesten encontrarse en situación de vulnerabilidad se debe tener en cuenta lo siguiente:



- No realizar juicios de valor, ni asumir situaciones por la manera de vestir o hablar de la persona, no existe un estereotipo externo de la persona que ha sido víctima.
- Usar un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor, debe en todo momento utilizarse un lenguaje específico, claro, sencillo y sin tecnicismos.
- No presionar al usuario con demasiadas preguntas o entrando en detalles innecesarios, permítale expresarse con libertad y tranquilidad, entendiendo en todo momento su condición académica y su idiosincrasia.

b. Personas que forman parte del sector social LGTBIQ+ y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

El Sector social LGTBIQ+ conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 762 de 2018, es una categoría identitaria y política que comprende distintas orientaciones sexuales e identidades de género diversas, así como diferentes estados de intersexualidad.

Por orientación sexual se entiende como una atracción sexual, afectiva y erótica que una persona siente hacia otras de su mismo género, del género opuesto, de ambos o que no sienten atracción por ninguno de los géneros, al igual que tienen la capacidad de mantener relaciones afectivas y sexuales con esas personas. Por lo tanto, se habla de mujeres lesbianas, de hombres gay, y de personas heterosexuales, homosexuales, bisexuales o asexuales.

La identidad de género hace referencia a la vivencia individual y personal del género. Es independiente del sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo que puede o

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

no involucrar transformaciones corporales escogidas libremente, u otras expresiones de género tales como la forma de vestir, el modo de hablar y la expresión corporal.

Frente a los usuarios que manifiesten pertenecer al sector social LGTBIQ+ o con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El nombre por el cual la persona solicite ser llamada es el que debe guiar la atención. No debe guiarse por el nombre que registra en la cédula.
- Evitar manifestar actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos, forma de hablar, o por relacionarse afectivamente con otras personas del mismo sexo. Que sus gestos, ademanes o actitudes no denoten prevención.

c. Grupos Étnicos Minoritarios

El enfoque diferencial étnico destaca las necesidades diferenciales de atención que se deben tener en cuenta en los servicios brindados por el instituto a las comunidades indígenas, Raizales, Rom, Gitanos Palenqueros y Afrodescendientes.

Frente a los usuarios que manifiesten pertenecer a alguna de estas comunidades, se debe tener en cuenta lo siguiente:



- Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita un intérprete.
- Si ninguna de las alternativas es posible, debe solicitar a la persona sus documentos para identificarla, posteriormente identificar la necesidad por medio de señas o de cualquier otro medio que permita darse a entender, de modo que pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.

8.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Este canal permite una interacción en tiempo real entre el funcionario o contratista de la entidad y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil que tenga habilitadas el Instituto, generando que todo funcionario o contratista que tenga asignada una línea telefónica, tiene la gran responsabilidad de atender los requerimientos ciudadanos, bajo los postulados de este protocolo para así brindar una atención oportuna, eficiente y de calidad, durante el tiempo de atención.

RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL MANEJO DEL CANAL TELEFÓNICO

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Mantener el micrófono o la bocina frente a la boca, a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferas, dulces, chicles, etc.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa, usando un vocabulario adecuado que demuestre profesionalismo y respeto, manteniendo durante la llamada un tono de voz relajado, natural que demuestre seguridad respecto a la información ofrecida, recuerde que la actitud también puede ser percibida por teléfono.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer de un listado (directorío) de cada dependencia de la entidad, y de sus diferentes puntos de atención.
- Seguir atentamente el guion establecido para responder.
- Evitar ingerir alimentos o bebidas, masticar chicle o hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

El tono de voz: A través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

El lenguaje: Prestar atención a la elección de las palabras correctas y precisas para indicar realmente lo que queremos darle a entender al ciudadano.

La vocalización: Pronunciar clara y en lo posible neutramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad: Utilizar una velocidad lo suficientemente pausada que permita al ciudadano entender con claridad lo que se le quiere transmitir.



8.4.1 LIBRETO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo inicial: Se debe iniciar la interacción de manera amable siempre mostrando la vocación de servicio indicando:

“Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal. Buenos días/tardes, habla... (Nombre y apellido) de (nombre de la dependencia), ¿Con quién tengo el gusto de hablar?”

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, solicitamos públicamente su autorización ¿autoriza el tratamiento de sus datos personales? Puede consultar la Política de Tratamiento de datos personales en la Página Web.

- Tomar los datos de contacto del ciudadano y diligenciar el formato de registro y control servicio al ciudadano.
- Preguntar ¿En qué le puedo ayudar?
- Escuchar con atención la solicitud del ciudadano sin interrumpirlo, dependiendo de la solicitud de este, se debe seguir el procedimiento de Gestión de PQRSD o realizar la asesoría de servicio.
- Si es necesario poner la llamada en espera, explíquelo al ciudadano de manera clara las razones y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pregúntele ¿Está de acuerdo?, espere a que el ciudadano le conteste y al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Cuando sea necesario transferir la llamada a la dependencia competente debe informar al usuario que procederá a pasarla, y solicitarle que espere unos minutos mientras atienden la llamada, además se recomienda informar el número y extensión a la cual se transfiere por si se pierde la comunicación.
- Indagar al ciudadano si ha sido clara la información suministrada, y si ¿Hay algo más en lo que le pueda servir?

Finalización de la comunicación:

En caso de que no sea necesaria mayor información, se debe despedir al ciudadano de la siguiente forma:



Señor (a) _____, agradecemos que haya contado con nosotros, estamos prestos para atender sus requerimientos y solicitudes.

8.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL

Los funcionarios o contratistas responsables de gestionar los canales de atención virtuales habilitados por el Instituto, debe seguir los siguientes lineamientos:

Correo electrónico

- El funcionario o contratista que tenga asignada una cuenta de correo, o el manejo de usuarios de aplicativos o plataformas Distritales para la toma de PQRSD, son responsables exclusivos de su uso y por tanto no debe permitir el uso de ellos por parte de terceros.
- Los correos institucionales y plataformas virtuales distritales, no pueden ser utilizados para temas personales, ni para enviar o recibir mensajes que puedan atentar al Distrito Capital o a la entidad.
- Revisar diariamente mínimo 2 veces al día, las bandejas de entrada del correo electrónico institucional, el formulario de PQRSD propio del Instituto y el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones – Bogotá Te escucha, y gestionar inmediatamente los requerimientos recibidos.
- De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, si el Instituto no es la competente para atender la petición, se debe informar de inmediato al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del correo. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad competente.
- Una vez identificado el objeto de la petición y según corresponda se puede solicitar aclaración o ampliación de la información, utilizar las demás alternativas brindadas por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o trasladarla petición a la dependencia o dependencias competentes para gestionar la respuesta definitiva.
- Todas las peticiones recibidas en el Instituto a través de correo electrónico, del formulario de PQRSD y de Redes Sociales deben ser radicadas en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones y en el Az Digital.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Los medios virtuales al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor, implican la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por estos medios, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo a los términos legales y en la ley 1755 de 2015.
- No toda expresión emitida por estos medios debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que luego de la identificación de los que sí se tramitarán como derechos de petición, los mismos deberán seguir el trámite identificándose con número consecutivo y registrándose en el sistema “Bogotá te escucha” y “AZ Digital” para contar con una respuesta clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva, oportuna y de fondo.
- Generalmente se considera posible finiquitar con respuestas inmediatas para opiniones, comentarios, sugerencias y felicitaciones, así como para solicitudes de información genérica o críticas respetuosas constructivas.
- A través del chat institucional el ciudadano podrá realizar consultas o solicitar asesorías para acceder a los servicios o programas del instituto
- El Horario del Chat Institucional es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- La Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, deberá actualizarse conforme a los cambios que surjan en los programas y servicios que presta el Instituto, y de manera mensual deberá enviarse el certificado de confiabilidad a la Secretaría general informando los cambios realizados en el sitio Web.
- Se generará una respuesta automática para garantizar el tratamiento de datos personales de acuerdo a la Ley: Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, solicitamos públicamente su autorización, para continuar con el tratamiento de su información personal de una manera responsable, confiable y legal. ¿autoriza el tratamiento de sus datos personales?

La finalidad de tratamiento de sus datos personales, sus derechos y la política del manejo de la información, puede consultarlos en: <http://www.animalesbog.gov.co/politica-de-privacidad-y-condiciones-de-uso>



8.5.1. LIBRETO PARA LA ATENCIÓN DEL CHAT INSTITUCIONAL

RECOMENDACIONES GENERALES

- Hacer uso de las plantillas de saludo, consulta y despedida.
- No escribir en mayúscula sostenida, salvo los nombres compuestos propios como el caso de IDPYBA
- De no estar seguros con la ortografía, se sugiere escribir primero los mensajes en una hoja de Word y hacer uso del corrector ortográfico antes de enviar la información.
- Cuando un ciudadano se torne grosero/a en la conversación, se sugiere informarle que escriba al correo electrónico a proteccionanimal@animalesbog.gov.co ante la imposibilidad de poder atender su solicitud.

SALUDO INICIAL

Muy buenos días/tardes, mi nombre es XXXXX ¿Con quién tengo el gusto de hablar?
Bienvenido al Chat Institucional del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sobre la protección de datos personales, solicitamos públicamente su autorización ¿autoriza el tratamiento de sus datos personales? Puede consultar la Política de Tratamiento de datos personales en la Página Web.

¿en qué le puedo servir?

ESPERA

Si el agente se encuentra ocupado atendiendo otro ciudadano: En un momento estaremos con usted, nuestros agentes están ocupados.

Mientras se da respuesta a la consulta: Por favor permítame un momento en línea mientras consulto la información

Si pasan más de 2 minutos: Gracias por su espera, en un momento estaré con usted.

Cuando pasan más de 5 minutos y el ciudadano no responde: Se ha excedido el tiempo de espera, este chat se dará por terminado.

FINALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN

¿Le puedo ayudar en algo más? Espero haber aclarado sus dudas. Gracias por visitarnos. Lo esperamos en próximas oportunidades y lo invitamos a seguir muy pendiente de nuestra web

8.6 PROTOCOLO DE ATENCIÓN ESCRITA



La atención escrita se describe en el PA01-PR01 Procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Los buzones de sugerencias se encuentran ubicados en la sede principal, sala de espera atención al ciudadano y en la Unidad de Cuidado Animal en la portería de ingreso a las instalaciones.

A través de este canal se reciben por escrito las PQRSD, felicitaciones y solicitudes de servicio de la ciudadanía, las cuales deben gestionarse en los términos de Ley.

El buzón de sugerencias se deba abrir el primer día hábil de la semana, en caso de ser día feriado se abre el día hábil siguiente, extrayendo las PQRSD o solicitudes en presencia de una persona de una dependencia diferente a servicio al ciudadano, relacionando en un acta el número de peticiones encontradas en él y los asuntos planteados en cada una de ellas, siguiendo su trámite teniendo en cuenta el tipo de petición que sea.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Colombiano de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

A partir del día hábil siguiente a la apertura del buzón de sugerencias se debe dar inicio a los términos de Ley para dar respuesta a los derechos de petición.

9. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN EL SERVICIO AL CIUDADANO

9.1 LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA:



No en todos los casos se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue alguna solicitud se debe tener en cuenta que las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón de la negativa. A continuación, se relacionan algunas pautas para este tipo de situación.

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones o las imposibilidades.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

9.2 MANEJO DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS CONFLICTIVOS O ALTERADAS

En muchas oportunidades, y por diversos factores pueden llegar a los puntos de atención de la entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, confundidos o alto grado de excitación lo cual genera que el ambiente de atención se torne tenso. Para el manejo de este tipo de situaciones se recomienda tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En todo momento mantener una actitud amigable, y mirar al ciudadano directamente a los ojos para que note que tiene toda su atención.
- No mostrarse agresivo al momento de emplear el lenguaje verbal o el no verbal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escuchándolo atentamente, sin interrumpirlo ni entrar en discusiones con él.
- No calificar en ningún momento su estado de ánimo ni pedirle que se calme.
- No tomar su molestia como algo personal, toda vez que el ciudadano está molesto por la presunta mala prestación de un servicio institucional o por las fallas de un funcionario en particular, y por tanto se le debe orientar a interponer el reclamo o la queja según corresponda a través de los canales habilitados para ello.
- Nunca perder el control. El ciudadano cuando observe que su interlocutor está calmado, es amable y escucha sus inconformidades puede igual calmarse y orientar la petición a lo que se requiera.
- Cuidar el tono de voz que se utilice, jamás se debe levantar la voz, manejando en todo momento un tono suave, calmado y pausado que invite al ciudadano a modular igualmente su voz.
- Siempre utilizar un lenguaje asertivo con frases como: “claro que si” “lo comprendo” “lo entiendo” lo cual demuestran conciencia de la causa y del malestar del ciudadano.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Una vez el ciudadano termine la exposición de su inconformidad, pregúntele si ya terminó o si desea ampliar o complementar algo más de su relato, recordándole en todo momento que el Instituto está para colaborar y tomar todos sus requerimientos, indagándole si desea un vaso con agua en aras de generar un trato de confianza más calmado.
- Dar alternativas de solución, si las hay, y solo comprometerse con lo que se pueda cumplir, sin generar falsas expectativas que puedan ahondar o agravar el malestar del ciudadano.
- Tenga en cuenta que, si el ciudadano inicia la grabación de la atención, esto no va en contra de la Ley, y por tanto actúe acorde a los protocolos establecidos según sea el canal de atención.

Si esta persona se torna violenta, informe al responsable de servicio al ciudadano para que intervenga; y si es el caso (extremo) contactar a los guardas de seguridad de la entidad para que controlen la situación o informe a la Policía para que se proceda acorde a las normas sobre violencia contra servidor público vigentes (*Artículo 429 del Código Penal Colombiano, Violencia contra servidor público “El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años”.*

9.3 ATENCION A EXTRANJEROS



Cuando a la entidad se acerque un ciudadano que sea de un país extranjero, y que tenga dificultades de pronunciación del lenguaje castellano, se deben utilizar las siguientes recomendaciones:

- Sea paciente y concéntrese. Recuerde que ellos se sienten tan frustrados como usted. Si es paciente y se concentra en la conversación, estará más capacitado para comprender lo que está diciendo.
- Hable con lentitud y claramente. No hable tan despacio que parezca un insulto, pero sí con la suficiente lentitud como para que ellos puedan seguir lo que está diciendo, además, si habla lentamente, ellos harán lo mismo.
- Evite utilizar frases coloquiales de nuestro país. Utilice un castellano universal simple y sencillo, no use términos o frases que puedan generar confusión.
- Hable con un tono de voz normal. No grite, cuando alguien tiene dificultades para entendernos, nuestra primera reacción es a menudo la de hablar más alto y hacerlo no ayudará. De hecho, probablemente genere más ansiedad y si habla más alto, el ciudadano hará lo mismo.
- Si definitivamente siente que en verdad no se está comunicando adecuadamente por la vía oral, intente escribirlo. Muchas veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos, o intente utilizar medios tecnológicos que logren traducir lo que el ciudadano está escribiendo (un traductor web podría ser de mucha ayuda).

10. DERECHOS DE PETICIÓN

10.1 DEFINICIÓN

Se entiende por petición toda solicitud que en virtud al artículo 23 de nuestra Constitución realiza cualquier persona natural o jurídica la cual puede ser verbal, escrita o virtual, con el fin de obtener el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos, sin que para ello sea necesario invocar fundamento jurídico alguno, ni contar con representación judicial.



10.2 ELEMENTOS QUE DEBE REUNIR UN DERECHO DE PETICIÓN

Conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:



- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

10.3 CLASES DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA



PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios funcionarios, contratistas, o ex funcionarios públicos en desarrollo de sus funciones u obligaciones conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
RECLAMO	Es la manifestación mediante la cual un usuario pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio que preste el INSTITUTO. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
SUGERENCIA	Es toda manifestación mediante la cual un usuario presenta a la entidad una propuesta tendiente a mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
SOLICITUDES PRESENTADAS POR CONCEJALES	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo. Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	10 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	



PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
CUESTIONARIO DE CITACIÓN A CONTROL POLITICO Y VIGILANCIA DEL CONCEJO	Artículo 52 del Acuerdo Distrital 741 de 2019	3 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PROPOSICIONES PARA CONTROL POLITICO DEL CONCEJO	Artículo 54 del Acuerdo Distrital 741 de 2019	3 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República. Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	10 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
SOLICITUD DE ANALISIS A PROYECTOS DE ACUERDO	Artículo 14 del Decreto Distrital 438 de 2019.	5 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad, a fin de ser enviado oportunamente al sector coordinador
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL	Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:	Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	
CONSULTA	Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante. Numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	30 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES ANONIMAS	Se trata de toda solicitud en la cual se desconozca la información sobre su destinatario, y para garantizar el debido proceso en cuanto a la forma de respuesta, se procederá conforme a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 publicando la respuesta por aviso con copia íntegra de la respuesta tanto en la página web de la entidad como en un sitio de acceso público ubicado en la sede principal de la entidad por el término de cinco días hábiles.	La respuesta debe emitirse en los términos establecidos según sea el tipo de Derecho de Petición.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Se formulan a las autoridades para que éstas, den a conocer cómo han actuado en un caso concreto y permitan el examen de documentos públicos que tienen en su poder. Numeral 1 del	10 días hábiles siguientes a su

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE</small> <small>Medios de Comunicación y Relaciones Públicas</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
	artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015.	recepción en la entidad
PETICIONES VERBALES	<p>Es aquella solicitud que es presentada por cualquier persona de manera verbal, bien sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.</p> <p>15 días hábiles para peticiones generales o particulares. 10 días hábiles para aquellas que se solicite documentos o información. 30 días hábiles para aquellas en las cuales se eleve una consulta</p>	Artículo 14 y 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º Ley 1755 de 2015. Artículo 2.2.3.12.4., capítulo 12 Decreto 1069 de 2015, adicionado por el artículo 1º Decreto Nacional 1166 de 2016
DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN:	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS.	Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Artículo 258 de la Ley 5 de 1992.	5 días calendario siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES INCOMPLETAS	<p>Refiere a toda petición que, si bien permite que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, está incompleta al faltarle datos o documentos, para lo cual se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.</p> <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente.</p>	La respuesta debe emitirse en los términos establecidos según sea el tipo de Derecho de Petición.
DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN	Se refiere a la posibilidad que cualquier persona pueda desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno	15 días hábiles siguientes a su

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE</small> <small>Tratado de Libre Comercio de América del Sur</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
	de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	recepción en la entidad
PETICIONES OSCURAS	<p>Son aquellas que luego de realizar su respectivo análisis, se concluye que no se comprende su finalidad o su objeto, lo cual impide dar una respuesta de fondo.</p> <p>Para estos eventos la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse dentro del término señalado, se archivará la petición.</p>	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES REITERATIVAS	Son aquellas que ya fueron resueltas anteriormente y que son sustancialmente idénticas a otra presentada anteriormente, a la cual ya se le dio una respuesta de fondo, caso en el cual se podrá contestar con la respuesta anteriormente brindada.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES ANÁLOGAS	Son aquellas que siendo de información, de interés general o de consulta, son presentadas por más de diez (10) ciudadanos tienen el carácter de análogas, es decir, que son presentadas todas en un mismo sentido.	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES IDENTICAS	Son aquellas peticiones que son presentadas por una misma persona o por varias de manera independiente en la sede principal de la entidad o en alguna de sus sedes o puntos de atención, en las que se logra determinar una misma identidad de causa, de objeto y de partes. (Son completamente iguales).	15 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES DE COMPETENCIA DE VARIAS DEPENDENCIAS	Son aquellas peticiones que contienen preguntas, o requieren de información de varias dependencias de la entidad.	15 días hábiles para peticiones convencionales, 10 para solicitud de documentos o información y 30 para consulta.
PETICIONES DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES (TRASLADOS)	Son todas aquellas que contienen asuntos que no son propios del objeto o las funciones de la entidad, lo cual genera su traslado a la entidad competente para su resolución, siendo deber el informar al peticionario de esta situación.	5 días hábiles siguientes a su recepción en la entidad
PETICIONES SUSCEPTIBLES DE ATENCIÓN PREFERENCIAL (PERIODISTAS)	La petición de expedición de copias de documentos, formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán de manera preferente de conformidad con lo previsto en el artículo 23 de la ley 57 de 1985.	Tramite inmediato.
PETICIONES POR RAZONES DE SALUD O SEGURIDAD PERSONAL CUANDO EXISTA UN INMINENTE RIESGO A LA VIDA O LA	Son aquellas en las que se observa que por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, debiendo adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.	Tramite inmediato

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
INTEGRIDAD PERSONAL		

10.4 PLANTILLAS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES SEGÚN SU CLASIFICACIÓN

A continuación, se definen las plantillas para dar respuestas a través de los diferentes canales de atención:

a. Traslados por falta de competencia a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

... “Cordial saludo.

Señor peticionario de manera atenta nos permitimos informarle que esta solicitud no es competencia del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, por tanto, esta será atendida por la “**NOMBRE DE LA ENTIDAD**”, entidad competente tal como se evidencia en la hoja de ruta del Sistema Distrital de Quejas, procediendo en virtud al artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, a realizar su respectivo traslado. Tenga en cuenta que el número de radicado Bogotá Te Escucha- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones es **XXXXXXXXXX**, el cual puede ser consultado en www.bogota.gov.co/sdqs”

Recuerde que el Instituto trabaja por el bienestar y protección de todos los animales que habitan en el Distrito Capital, por tanto, agradecemos que haya contado con nosotros, estando prestos en todo momento a atender sus requerimientos y solicitudes.
“Recuerde que trabajamos por un solo bienestar”.



b. Petición incompleta

... “Cordial saludo.

En atención a su comunicación de fecha _____ e identificada con el radicado de la referencia, mediante la cual manifestó *“CITA TEXTUAL EXTRACTO DE LA QUEJA O SOLICITUD (SI ES PARAFRASEO, HACERLO SIN COMILLAS)”*, comedidamente le comunicamos que para dar continuidad con el trámite de atención a su petición, se requiere que por favor se sirva *INDICAR AQUÍ EL (LOS) DATO(S) O DOCUMENTO(S) QUE DEBE ALLEGAR PARA CONTINUAR O CONCLUIR EL TRÁMITE.*

Por lo anterior, conforme con el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, agradecemos complementar la información solicitada, so pena de que se considere que ha desistido de su solicitud, sin perjuicio de que pueda presentarla nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

Recuerde que el Instituto trabaja por el bienestar y protección de todos los animales que habitan en el Distrito Capital, por tanto, agradecemos que haya contado con nosotros, estando prestos en todo momento a atender sus requerimientos y solicitudes.
“Recuerde que trabajamos por un solo bienestar”.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE</small> <small>Mediante el cual se presta el servicio de</small> <small>Atención al Ciudadano</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</small>
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

c. Petición Oscura

... “Cordial saludo.

En atención a su comunicación de fecha _____ e identificada con el radicado de la referencia, mediante la cual manifestó *“CITA TEXTUAL EXTRACTO DE LA QUEJA O SOLICITUD (SI ES PARAFRASEO, HACERLO SIN COMILLAS)”*, comedidamente le comunicamos que con los datos suministrados en su petición no es posible identificar claramente su finalidad o su objeto lo cual impide que podamos darle el respectivo trámite y por consiguiente una respuesta de fondo. Por tanto, en aras de poder atender oportuna y de fondo su petición agradecemos que por favor se sirva *INDICAR AQUÍ EL (LOS) DATO(S) O DOCUMENTO(S) QUE DEBE ALLEGAR PARA PODER DARLE CLARIDAD A LA PETICION Y ASÍ CONTINUAR Y CONCLUIR EL TRÁMITE.*

Por lo anterior, conforme con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, agradecemos que dentro de los 10 días siguientes al recibo de esta comunicación se sirva aclarar o corregir la información solicitada, so pena de que se archive la misma.

Recuerde que el Instituto trabaja por el bienestar y protección de todos los animales que habitan en el Distrito Capital, por tanto, agradecemos que haya contado con nosotros, estando prestos en todo momento a atender sus requerimientos y solicitudes.

“Recuerde que trabajamos por un solo bienestar”.

d. Peticiones irrespetuosas



“Cordial saludo, comedidamente le informamos que luego de haber sido analizada la petición de fecha _____ e identificada con el número de la referencia, se ha podido concluir que a la luz de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y por la honorable Corte Constitucional en Sentencia C – 951 de 2014, la misma se cataloga como irrespetuosa, habida cuenta que en su contenido se encuentran palabras de carácter injurioso, malsonantes o que atentan contra la dignidad de alguna (s) persona (s) y por tanto la misma debe ser rechazada de plano, indicándole que si bien a usted le asiste el derecho constitucional a presentar peticiones ante las autoridades públicas, estas deben ser bajo los parámetros del respeto, invitándolo para que en sus futuras peticiones tenga en cuenta las pautas establecidas por la ley y la jurisprudencia nacional.

Recuerde que el Instituto trabaja por el bienestar y protección de todos los animales que habitan en el Distrito Capital, por tanto, agradecemos que haya contado con nosotros, estando prestos en todo momento a atender sus requerimientos y solicitudes.

““Recuerde que trabajamos por un solo bienestar”

e. Peticiones idénticas

... “Cordial saludo, comedidamente nos permitimos informarle que la petición de fecha _____ e identificada con el número de la referencia, cuenta con características idénticas en cuanto a su objeto y causa, frente a la petición identificada bajo el número XXXXERXXXXXX, la cual se encuentra en términos para respuesta. Para realizar seguimiento informar el número del radicado, en la línea 6477117.”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

Recuerde que el Instituto trabaja por el bienestar y protección de todos los animales que habitan en el Distrito Capital, por tanto, agradecemos que haya contado con nosotros, estando prestos en todo momento a atender sus requerimientos y solicitudes.

“Recuerde que trabajamos por un solo bienestar”.

f. Desistimiento

El texto para declarar el desistimiento tácito y archivo de la petición se debe incluir en el formato vigente de Acto administrativo PE01-PR10-F01.

“CONSIDERANDO:

1. Competencia



Que en el artículo 23 de la Constitución Política establece que el derecho fundamental de petición, es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley. Es la materialización de la función administrativa al servicio del ciudadano, como quiera que las solicitudes de las personas configuran la forma por excelencia con la cual se inician las actuaciones de las autoridades.

Que el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1577 de 2015, establece que toda petición debe contener, como mínimo: la autoridad a la que se dirige; nombres y apellidos, documento de identidad, y, dirección donde recibirá correspondencia del solicitante y el de su representante y o apoderado; el objeto de la petición; la razones en que fundamente su petición; la relación de los documentos que presenta para el trámite; y, la firma del peticionario.

Que el párrafo primero del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, impone a la autoridad la obligación de examinar de manera integral la petición. En ningún caso la petición se estimará como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco legal vigente o que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Que el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1577 de 2015, establece que cuando la autoridad constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar alguna gestión para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido, solicite prórroga hasta por un término igual.

Que de acuerdo con el artículo anterior, una vez vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente. Contra este acto administrativo únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio que el peticionario pueda presentar nuevamente la solicitud con el lleno de los requisitos legales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

2. Antecedentes

Que el día XXX del mes de XXX del año XXX fue recibido en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA), a través de **canal de atención**, la petición suscrita por **nombre del peticionario**, el cual fue radicado bajo el número XXXXX.

Que en ejercicio del derecho de petición, el (la) señor(a) **nombre del peticionario**, solicitó: **Copiar el derecho de petición interpuesto por el Ciudadano (se sugiere extraer lo más importante de la misma. Copiar en cursivas o entre comillas en sangría)**

Que una vez avocada el conocimiento de la petición y en cumplimiento de la obligación de examinarla de manera integral, se realizó el análisis de su contenido y se estimó pertinente requerir al peticionario mediante **describir de qué manera se solicitó la ampliación de información y en qué fecha**, para que en aras de completar su petición, allegara la siguiente **información o documentación: detallar los solicitados** (indicar si hay algún radicado y fecha del mismo mediante el cual se requirió al ciudadano)

Que vencido el término otorgado por el IDPYBA de un (1) mes, se revisa el sistema de información el día de mes de año y no se encontró ninguna respuesta o solicitud de prórroga por parte del peticionario nombre del peticionario al requerimiento realizado, como tampoco que hubiese entregado la información solicitada para complementar su petición.

Que con fundamento en lo anterior, sin perjuicio que el interesado pueda volver a presentar una nueva solicitud, conforme a lo dispuesto en inciso final del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se considera procedente decretar el desistimiento y ordenar el archivo del expediente contentivo de la solicitud radicada bajo el No. número de radicado de fecha día de mes de año.

En mérito de lo expuesto,



RESUELVE:

Artículo 1. Desistimiento tácito. Decretar el desistimiento tácito de la petición presentada por el señor **nombre del peticionario** mediante radicado número del radicado de fecha día de mes de año, de acuerdo con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

Parágrafo. En cumplimiento al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, en concordancia con el artículo 23 constitucional, el peticionario está facultado a formular de nuevo la petición.

Artículo 2. Archivo. Ordenar el archivo de la petición presentada por el señor **nombre del peticionario** mediante radicado número del radicado de fecha día de mes de año.

Artículo 3. Notificación. Notificar personalmente el contenido del presente acto administrativo al (a la) peticionario(a) señor(a) **nombre del peticionario**, de conformidad a lo establecido en el artículo 67, y demás concordantes, de la Ley 1437 de 2011. (En caso que el peticionario haya autorizado la notificación a su correo electrónico, se indica que se notifica mediante correo electrónico con base en la autorización dada por la persona en la petición) (En caso de no conocer los datos de notificación del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INSTITUTO DE ESTADÍSTICA Y BIENESTAR ANIMAL</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DE ESTADÍSTICA DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

petionario) Notificar la decisión adoptada según lo previsto en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, la cual contiene: copia íntegra del acto administrativo, los recursos que legalmente proceden ante el mismo y los plazos para interponerlos; la notificación o comunicación surtirá efectos al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, si así se requiriera, la administración aportará copia de la forma y fecha de la notificación realizada (esta última parte cuando se desconozca los datos de notificación del petionario)

Artículo 4. Recursos, Contra el presente acto administrativo sólo procede el recurso de reposición, el cual podrá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de que trata el artículo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el inciso final del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; y 74 y siguientes de la misma ley, ante la Subdirección (indicar la subdirección correspondiente, si es posible agregar la información de la dirección en la que puede interponerlo, correo, dirección física, según se acuerde).”



g. Notificación electrónica

Cordial saludo:

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 56 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y a la autorización suministrada por usted para la notificación electrónica de los actos administrativos expedidos por el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal a través de la dirección de correo electrónico Institucional proteccionanimal@animalesbog.gov.co, nos permitimos remitir copia íntegra, auténtica y gratuita de la Resolución No. XXX del XXX de XXX de XXX, en cuya parte resolutive podrá verificar la procedencia de algún recurso legal, en caso de proceder, la oportunidad para hacerlo y ante quién deben ser presentados.

Así mismo, es importante mencionar que, la notificación del acto administrativo aquí remitido se entenderá surtida en la fecha y hora que usted acceda a este correo electrónico según lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, para lo cual tendrá usted un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción en su correo electrónico del acto remitido. Si al pasar los cinco (5) días hábiles usted no ha accedido al presente correo, la Entidad procederá a intentar la notificación del acto administrativo en mención según las otras formas de notificación contempladas en el Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo. Esto es, se enviará hasta su dirección física un oficio de citación para la notificación personal y, en el evento de no comparecer a notificarse del contenido del Acto Administrativo, se enviará un aviso remitiendo a su última dirección de correspondencia registrada en la Entidad el acto administrativo, el cual se entenderá notificado el día hábil siguiente al recibo del mismo.

Por último, en aras de verificar que accedió al acto administrativo y con la finalidad de lograr una notificación más eficaz y ágil requerimos que brinde respuesta, acuse de recibido y/o confirme la lectura del presente correo electrónico.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYORÍA INDEPENDIENTE	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ	INSTITUTO DISTRICTAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO			
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0		

h. Citación para notificación Personal

Asunto: Citación para notificación de Acto Administrativo Resolución No. XXX de XX de XX de 20XX, proferido por el IDPYBA.

Respetado Señor(a): De manera atenta le informo que el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA ha expedido el acto administrativo Resolución No. XXX de XX de XX de 20XX, en cuya parte resolutive podrá verificar la procedencia de algún recurso legal, en caso de proceder, la oportunidad para hacerlo y ante quién deben ser presentados.

Dado lo anterior, podrá presentarse en la sede ubicada en Bogotá D.C, en la Carrera 10 No. 26 – 51, piso 8, con el fin de que se notifique del acto administrativo mencionado. Si no se pudiera hacer la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la presente citación, esta se hará mediante aviso en los términos establecidos en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Para efectos de lo anotado y dentro del marco de los principios de economía, celeridad y eficiencia en las actuaciones administrativas de los que trata la Constitución Política en su artículo 209 y conforme lo establece el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, es posible efectuar la notificación vía correo electrónico a la dirección que usted de manera expresa indique el IDPYBA y se registre a través del siguiente correo electrónico institucional proteccionanimal@animalesbog.gov.co.

11.5 FALTA DISCIPLINARIA POR INOPORTUNA ATENCIÓN DE PETICIONES



Es deber de todo funcionario o contratista de la entidad que tenga la responsabilidad de conocer, tramitar y responder cualquier tipo de petición que le sea asignada, tener en cuenta que conforme a lo establecido en el numeral 24 de la circular interna número 009 del 29 de mayo de 2018, el artículo 35 numeral 8 de la Ley 734 de 2002 y el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a sus términos para resolverlas, el omitir o no suministrar la debida respuesta, o simplemente retardar, retener o no enviar al peticionario la respectiva respuesta a sus peticiones constituirán falta para el funcionario público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

11. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA

Teniendo en cuenta que la atención al ciudadano es un pilar fundamental y la prestación del mismo se realiza acorde a la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, es pertinente brindar un informe sobre la percepción de los usuarios del Instituto, frente a la atención brindada en los puntos de atención en pro de la mejora continua.

Por lo anterior, el insumo principal para el desarrollo de este informe son los datos que arroja la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana frente al servicio prestado, preguntas que fueron desarrolladas por la coordinación del Servicio al Ciudadano en conjunto con la Dirección General, y que se aplica de forma presencial, telefónica y virtual (página Web y correo electrónico), de manera aleatoria a los usuarios que se atienden en los puntos de atención.

Objetivos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO URBANO</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Código: PA01-MN01	Versión: 6.0	

- Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que reciben atención por parte de los funcionarios y/o contratistas del Instituto.
- Analizar los resultados que arroje la tabulación de la encuesta.
- Desarrollar acciones de mejora frente a las debilidades identificadas y fortalecer la gestión del servicio al ciudadano acorde a ellas.
- Caracterizar a los ciudadanos que acceden a los canales de atención del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

Análisis de información

El análisis de la información se realiza con base en las encuestas efectuadas mensualmente a través de los siguientes medios:

- Página Web
- Correo electrónico
- Presencial
- Buzón de Sugerencias
- Telefónica

Muestra

Se denomina **censo**, en estadística descriptiva, al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones. El censo de una población estadística consiste básicamente en obtener mediciones del número total de individuos mediante diversas técnicas de recuento; además este se realiza cada determinado período.

El censo en el Instituto se lleva a cabo a través de la aplicación la encuesta a todos los usuarios que asisten a solicitar servicios tanto en los puntos de atención cómo de manera virtual, para que el relevamiento sea censal, todas las personas que soliciten los servicios del Instituto de manera presencial y/o por correo electrónico y/o página Web.