
	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN** ..... 3

**1. OBJETIVO** ..... 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS ..... 3

**2. ALCANCE** ..... 3

**3. DEFINICIONES** ..... 4

**4. DERECHOS Y DEBERES** ..... 5

4.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ..... 5

4.2 DEBERES DE LOS CIUDADANOS ..... 5

4.3 DEBERES DE LAS AUTORIDADES ..... 5

**5. COMPROMISO INSTITUCIONAL CON EL BUEN SERVICIO A LA CIUDADANÍA** ..... 6

5.1 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO ..... 6

**6. CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO** ..... 7

6.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL ..... 7

6.1.1 PUNTOS DE ATENCIÓN: ..... 7

6.1.2 ATENCIÓN PREFERENCIAL ..... 8

6.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ..... 8

6.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL ..... 8

6.4 CANAL DE ATENCIÓN ESCRITO ..... 9



6.5 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD ..... 9

**7. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO** ..... 9



7.1 LA RESPUESTA A LA SOLICITUD ES NEGATIVA: ..... 9

7.2 MANEJO DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS CONFLICTIVAS O ALTERADAS ..... 10

7.3 ATENCIÓN A EXTRANJEROS ..... 11

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</small>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

<b>8. DERECHOS DE PETICIÓN .....</b>	<b>11</b>
8.1 DEFINICIÓN.....	11
8.2 ELEMENTOS QUE DEBE REUNIR UN DERECHO DE PETICIÓN .....	11
8.3 CLASES DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA .....	12

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

## INTRODUCCIÓN

Considerando la importancia que tiene para nuestra Entidad el servicio a la ciudadanía, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal presenta este Manual de Atención 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.

Este manual da cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 197 de 2014, y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### 1. OBJETIVO



Establecer los lineamientos para brindar la atención de las diferentes peticiones y/o requerimientos presentados al Instituto por las y los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, garantizando una atención efectiva, oportuna y con calidad; procurando la satisfacción de la ciudadanía en general y dando cumplimiento a la normatividad vigente.

### 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 oportuna, y eficazmente.
- Promover una cultura de servicio en todos los niveles de la organización, encaminada a aumentar la satisfacción de nuestras 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 a cada uno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y requerimientos presentados ante el Instituto.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

### 3. DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Brindar un servicio cercano e incluyente a la ciudadanía.

**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:** Cumpló 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:** Trato igual al ciudadano, sin discriminación.

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Identidad:** Libre desarrollo de la personalidad.

**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 integridad tiene que ver con el cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos. Ahora bien, la integridad es una característica personal, que en el sector público también se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor<sup>1</sup>.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación <sup>2</sup>.

**Oportunidad:** Responder en el tiempo estipulado los requerimientos de la ciudadanía.

**Participación:** 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.

**Respeto:** 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.



**Solidaridad:** 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.

**Territorialidad:** Pensar el territorio como factor importante para la toma de decisiones en la prestación de servicios a la ciudadanía.

**Transparencia:** Es la práctica de la naturaleza de la gestión pública de todas las partes interesadas, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

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

<sup>2</sup>Alcaldía Mayor de Bogotá. 27 de febrero del 2018DECRETO 118 de 2018 Integridad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

## **4. DERECHOS Y DEBERES**

### **4.1 DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

El Instituto establece como derechos de los ciudadanos los siguientes:



- 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 oportuna y eficaz dentro de los términos establecidos por la ley.
- Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- 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.
- 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.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a las sedes dentro del horario de atención.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- 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 CIUDADANÍA

El enfoque del Instituto es el servicio a la ciudadanía, 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.

**Claridad en la Información:** Informar con claridad a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes frente al Instituto y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso.

**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 atención al ciudadano del Instituto.

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

## 6. CANALES DE ATENCIÓN DEL INSTITUTO

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

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

Presenciales	Telefónico	Virtual	Escrito
Punto de atención	Atención telefónica	Correo electrónico	Comunicaciones Escritas
		Página Web	Buzón de sugerencias
		Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	
		Guía de Trámites y Servicios	

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

- Boletines de Prensa
- Redes sociales
- Facebook: Instituto de Protección y Bienestar Animal
- Twitter: Protección Animal Bogotá. @AnimalesBOG
- Instagram: animalesbog



### 6.1 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Es el medio a través del cual se establece un contacto directo y personalizado entre la entidad, los ciudadanos 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 les permite interponer peticiones sugerencias, quejas, reclamos, denuncias, solicitar servicios o asesorías relacionadas con su naturaleza jurídica.

#### 6.1.1 PUNTOS DE ATENCIÓN:

##### Dirección General y 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.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

Dirección: Carrera 10 No. 26-71. Edificio Residencias Tequendama. Piso 8  
Teléfono: 6477117  
Horario de atención: Lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm - Jornada continúa

### 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# 67-02 - Bogotá D.C.  
Horario de atención: Lunes a viernes de 09:00 am a 3:30 pm - Jornada continúa  
Sábados, domingos y festivos de 9:00 am a 12 m

### 6.1.2 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

### 6.2 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Es el medio de interacción ciudadana a través de la cual el ciudadano puede solicitar información institucional e interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones o sugerencias.



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

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

### 6.3 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.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

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](mailto:proteccionanimal@animalesbog.gov.co).
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>
- Página Web [www.proteccionanimalbogota.gov.co](http://www.proteccionanimalbogota.gov.co)
- Guía de Trámites y Servicios: <http://qui tramitesyservicios.bogota.gov.co>.

#### **6.4 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 Instituto.

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 servicio.

#### **6.5 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.

### **7. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **7.1 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	



- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

## 7.2 MANEJO DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS CONFLICTIVAS 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.
- 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 colaborarle 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, Violencia contra servidor público*).

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

### 7.3 ATENCIÓN 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).

## 8. DERECHOS DE PETICIÓN



### 8.1 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 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.

### 8.2 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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	<b>PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
	<b>Código: PA01-MN01</b>	<b>Versión: 3.0</b>	

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.

### 8.3 CLASES DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA

PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>QUEJA</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación con 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.	15 días hábiles
<b>RECLAMO</b>	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.	15 días hábiles
<b>SUGERENCIA</b>	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.	15 días hábiles
<b>PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES</b>	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.	10 días hábiles o el término que la autoridad indique expresamente
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</b>	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.	15 días hábiles
<b>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:</b>	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.	
<b>CONSULTA</b>	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.	30 días hábiles



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

**PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: PA01-MN01**

**Versión: 3.0**



PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>PETICIONES ANÓNIMAS</b>	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.
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	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.	10 días hábiles
<b>PETICIONES VERBALES</b>	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.	La respuesta debe emitirse en los términos establecidos según sea el tipo de Derecho de Petición y conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Decreto Nacional 1166 de 2016.
<b>DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN:</b>	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
<b>PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS.</b>	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.	5 días calendario
<b>PETICIONES INCOMPLETAS</b>	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	La respuesta debe emitirse en los términos establecidos según sea el



PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
	<p>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>	tipo de Derecho de Petición.
<b>DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN</b>	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 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.	15 días hábiles
<b>PETICIONES OSCURAS</b>	<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
<b>PETICIONES REITERATIVAS</b>	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
<b>PETICIONES ANÁLOGAS</b>	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
<b>PETICIONES IDÉNTICAS</b>	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
<b>PETICIONES DE COMPETENCIA DE VARIAS DEPENDENCIAS</b>	Son aquellas peticiones que contienen preguntas, o requieren de información de varias dependencias de la entidad.	15 días hábiles para peticiones convencionales, 10 para



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

**PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Código: PA01-MN01**

**Versión: 3.0**



PETICIÓN	DEFINICIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
		solicitud de documentos o información y 30 para consulta.
<b>PETICIONES DE COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES (TRASLADOS)</b>	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
<b>PETICIONES SUSCEPTIBLES DE ATENCIÓN PREFERENCIAL (PERIODISTAS)</b>	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.
<b>PETICIONES POR RAZONES DE SALUD O SEGURIDAD PERSONAL CUANDO EXISTA UN INMINENTE RIESGO A LA VIDA O LA INTEGRIDAD PERSONAL</b>	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