

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CALLE 117 BARRIO CHIMBO DE LOS RIOS BOGOTÁ - COLOMBIA	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

CONTROL DE CAMBIOS

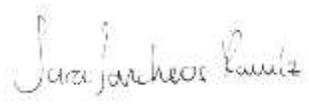
NO. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
017	18/06/2018	1.0	Adopción del procedimiento
028	10/08/2018	1.0	Adopción de formato PA01-PR01-F08 Publicación de respuestas a derechos de petición anónimos.
028	10/08/2018	2.0	Se cambió la sigla SDQS por Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se cambió el nombre y el formato PA01-PR01-F04 Notificación por aviso a derechos de petición, de acuerdo con la normatividad vigente. Se cambió el formato PA01-PR01-F03 Entrega radicados a dependencias, incluyendo información de fecha, hora, observaciones, folios, anexos, asunto.
080	02/07/2019	3.0	Se ajusto el procedimiento en sus actividades fortaleciendo la descripción de estas e identificando los controles, al igual, se dio claridad a los lineamientos y responsabilidades conforme al sistema interno. Se ajustaron los formatos en fondo y logos actualizados PA01-PR01-F01 Recepción de PQRSD PA01-PR01-F02 Registro y control de servicio al ciudadano PA01-PR01-F04 Notificación por aviso a derechos de petición PA01-PR01-F05 Control fijación o desfijación de respuestas anónimas PA01-PR01-F07 se cambió el nombre de encuesta percepción ciudadana frente al servicio por encuesta percepción de la atención al ciudadano. PA01-PR01-F08 Publicación de respuestas a derechos de petición anónimos Se eliminan los formatos PA01-PR01-F06 bases de datos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SANTIDAD TRANQUILIDAD Y PROGRESO Por todos los bogotanos	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

			PA01-PR01-F03 Entrega radicados a dependencias ya que el módulo de PQRSD de sistema interno automatiza este control
019	09/06/2020	4.0	<p>Se modifican las denominaciones de los cargos de los responsables generales. Se reorganizan los lineamientos dándole más relevancia a todos los que tiene que ver con el cumplimiento de tiempos de respuestas a la PQRSD, además se adiciona lineamiento para Peticiones de remitidas del Concejo, Congreso, Entes de control y que requieran concepto técnico y jurídico.</p> <p>Se modifican por logo y contenido los formatos PA01-PR01-F01, PA01-PR01-F02, PA01-PR01-F04, PA01-PR01-F05, PA01-PR01-F07 y PA01-PR01-F08</p>
016	19/05/2021	5.0	<p>Se modifica la definición de los cargos en las responsabilidades generales, se generan nuevas directrices para las PQRSD remitidas del Consejo, Congreso y Consejo Directivo.</p> <p>Se adiciona lineamiento para las PQRSD emitidas por Entes de Control Se adicionan lineamientos para redes sociales Se modifican algunas actividades en el flujograma de actividades.</p>
		6.0	<p>Se incluye el literal I, del numeral 3 del procedimiento.</p> <p>Se actualiza el flujograma con las actividades asociadas al tratamiento de ampliaciones de información y de los desistimientos tácitos de peticiones en la entidad.</p> <p>Se actualiza el formato PA01-PR01-F07</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SUMMIT</small> <small>SEMINARIO DE POLÍTICAS PÚBLICAS</small> <small>Por un Nuevo Gobierno</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA Y/O SUBDIRECCIÓN	LÍDER DEL PROCESO
Nombre: Natalia Roncancio León Ana María Villalba Martínez	Nombre: Sara Sofía Lancheros Ramírez	Nombre: Gotardo Antonio Yáñez Álvarez
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Cargo: Profesional Subdirección de Gestión Corporativa – Atención al Ciudadano. Profesional Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SANTIDAD TRAMITA LOS HECHOS Y FORJAMOS LA PAZ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ	 INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD			
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0		

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, procedimientos y a los responsables para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que sean presentadas al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA) por los ciudadanos, a través de cualquiera de los canales de atención, de acuerdo con la normativa vigente.

2. ALCANCE

Las actividades y procedimientos establecidos a través del presente procedimiento la deben aplicar los responsables de gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que interpongan los ciudadanos ante el IDPYBA, por cualquiera de los canales de atención dispuesto para tal fin.

Inicia con la recepción de las PQRSD a través de los canales de atención institucionalmente habilitados y termina con la respuesta clara, oportuna y de fondo a los peticionarios, informes de seguimiento y archivo de documentos conforme a las tablas de retención documental.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

3.1. Funcionario profesional y/o contratista Subdirección Gestión Corporativa - Servicio al ciudadano

- a. Programar capacitaciones en temas de servicio al ciudadano para cada uno de los enlaces de las dependencias de la entidad, conocer el Manual de servicio al ciudadano y procedimiento para garantizar una correcta atención a los peticionarios que acuden al Instituto.
- b. Orientar y realizar seguimiento a los canales de atención, según la demanda solicitada por el Instituto, garantizando el acceso a la información, manteniendo vínculos directos y permanentes con las partes interesadas externas.
- c. Entregar informes de seguimiento de las PQRSD para cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- d. Elaborar informes periódicos de gestión, requeridos por entidades externas o dependencias internas, basados en requerimientos legales.

3.2. Funcionario técnico y/o contratista Subdirección Gestión Corporativa - Servicio al ciudadano

- a. Recibir y apropiarse toda la información respecto a los servicios, proyectos y programas que la entidad presta a la ciudadanía en general, para poder brindar una orientación veraz y oportuna.
- b. Registrar en el formato de registro y control a todo ciudadano que acuda al Instituto en busca de una orientación ligada al objeto institucional o no, desee radicar una PQRSD o cualquier tipo de documento que sea de competencia de la entidad.
- c. Orientar a la ciudadanía acerca de los servicios del Instituto.
- d. Recibir, registrar y radicar a través de los diferentes canales de atención, las PQRSD realizados por las partes interesadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. - S.A.M. - "SEMPER PARATI" "SERVICIO AL CIUDADANO" "CONSEJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

- e. Asignar un turno de atención de acuerdo con el protocolo establecido para la atención personalizada.
- f. Analizar los requerimientos ciudadanos que ingresan a través de los canales de atención del Instituto, clasificarlos y realizar el reparto a las dependencias de acuerdo con su competencia.

3.3. Funcionarios auxiliares administrativas y/o contratistas Subdirecciones u Oficinas (enlace servicio al ciudadano en las dependencias)

- a. Realizar seguimiento y control al interior de la dependencia con el fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos en los términos de Ley.
- b. Recibir y apropiar toda la información con relación a los servicios, proyectos y programas que la entidad presta a la ciudadanía en general, para poder brindar cuando corresponda una orientación veraz y oportuna.
- c. Recibir y radicar las PQRSD que se reciben en el canal telefónico y virtual en el sistema interno y externo.
- d. Radicar la respuesta a las PQRSD en el sistema interno emitidos por su dependencia con la respectiva firma del director, subdirector o jefe de oficina.

3.4. Funcionarios y/o contratistas Subdirecciones u Oficinas (Lideres de áreas)

- a. Recibir, analizar y asignar inmediatamente las PQRSD a los funcionarios, contratistas o quien haga sus veces, responsables de proyectar las respuestas, las cuales deben ser claras, oportunas y de fondo sin importar el canal a través del cual sean allegadas a la Entidad, dándole el mismo tratamiento a cualquiera de ellas.
- b. Revisar y aprobar el contenido de las respuestas que se han de brindar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o requerimientos que le sean asignados a su grupo.
- c. Suministrar periódicamente información de las acciones o actividades a desarrollar por sus grupos.
- d. Informar respecto a cambios en los servicios, proyectos y programas que la entidad presta a la ciudadanía en general, para que Servicio al Ciudadano brinde una orientación veraz y oportuna.
- e. Gestionar, tramitar y proyectar las respuestas a las PQRSD que le sean asignados.
- f. Entregar con oportunidad el proyecto de respuesta para revisión, aprobación y de su contenido.

3.5. Director(a), Subdirectores o Jefes de Oficina

- a. Revisar, aprobar y firmar las respuestas que se han de brindar a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que le sean asignados a su dependencia.
- b. Informar respecto a cambios en los servicios, proyectos y programas que la entidad presta a la ciudadanía en general, para que Servicio al Ciudadano brinde una orientación veraz y oportuna

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIVERSIDAD DE LOS ANDES</small> <small>TRINIDAD Y TOMÁS DE LOS ANDES</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

4. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1. Aspectos generales.

- a. La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante el Instituto implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales, sin que sea necesario invocarlo y su respuesta debe ser completa y de fondo.
- b. Las peticiones, pueden realizarse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación. Así mismo, los niños, niñas y adolescentes, de conformidad con el artículo 12 del Decreto Ley 19 de 2012 podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- c. La respuesta debe ser de fondo, en lenguaje sencillo, coherente, comprensible y en tiempo oportuno para el ciudadano de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.
- d. Todo peticionario tendrá acceso a la información clara, completa, oportuna, veraz y actualizada relacionada con el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, salvo que dicha información tenga carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.
- e. La información y documentos con carácter reservado de los que trata los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo 24 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por la Ley 1755 del 2015 solo puede solicitarse por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.
- f. Los documentos relacionados con el funcionamiento del Instituto, así como las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, y el organigrama de la entidad, podrán ser consultadas en la página web del Instituto.
- g. Cuando una solicitud se refiera a documentos debidamente publicados, el funcionario competente al dar respuesta, indicará la fecha de publicación en el diario oficial o en la página web en donde repose el documento.
- h. Las respuestas a las PQRSD se deben hacer con respeto estricto a la Constitución, la Ley, la Jurisprudencia, los lineamientos dados a través de la circular interna 009 de 2018 y el Manual de Servicio al Ciudadano, siendo estas de fondo, coherentes con el asunto y dentro de los términos de Ley establecidos.
- i. Las redes sociales 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 este medio. Si bien, hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SANTIDAD TRAMITA TU DEMANDA HOY MISMO Por el Bien del Ciudadano	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

- j. No toda expresión emitida por las redes sociales debe tramitarse como una petición. Al identificar aquellas que sí se deben tramitar como derechos de petición, se deberá seguir el trámite, identificándola 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.
- k. Toda respuesta debe proyectarse en el formato Modelo Oficio externo (PA03-PR10-MD03) vigente. Debe llevar el nombre, cargo y firma de quien proyecta, revisa y firma, de acuerdo con el Sistema de calidad implementados en el Instituto. Este es un requisito para la radicación del documento en la ventanilla de correspondencia.
- l. Todo acto administrativo para la declaración de desistimiento tácito se debe proyectar en el formato vigente de Acto administrativo PE01-PR10-F01 y debe contener la el texto establecido en el numeral 10.4 del Manual de Servicio al ciudadano PA01-MN01 para estos casos.

4.2. Trámite de las PQRSD

- a. Todos los servidores públicos **y/o** contratistas del Instituto deben conocer este procedimiento para poder registrar, gestionar, tramitar, responder, enviar y cerrar las diferentes PQRSD en el sistema interno y distrital. así mismo, deben poder orientar a la ciudadanía acerca de cómo instaurar las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- b. Las dependencias del IDPYBA en relación con el proceso de servicio al ciudadano, deben designar al menos un enlace responsable para que gestione las peticiones que son de su conocimiento y competencia, así como hacer seguimiento a la correcta y oportuna respuesta conforme a los lineamientos dados por la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, Ley 2080 de 2021 y la Ley 1581 de 2012 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen.
- c. Para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, se encuentran habilitados diferentes canales de atención, los cuales están referenciados en el Manual de Servicio al Usuario del Instituto.
- d. Todo PQRSD recibida en el Instituto a través de los diferentes canales se debe registrar en el sistema interno y externo.
- e. Las PQRSD que lleguen a través de canales de atención diferentes a los institucionales establecidos para tal fin, deben ser informadas a los Auxiliares Administrativos de Subdirecciones u Oficinas (Enlace Servicio al Ciudadano en las dependencias), quienes deben radicar en el sistema interno y externo.
- f. La atención de usuarios externos debe seguir estrictamente los protocolos de atención establecidos de acuerdo con el canal de atención, referenciados en el Manual de Servicio al Ciudadano del Instituto.
- g. Servicio al Ciudadano puede dar respuesta inmediata a las solicitudes ciudadanas, sí conoce la información y en caso de considerarse como una asesoría para el ciudadano. De lo contrario, la respuesta a los requerimientos los debe realizar las demás dependencias y se

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SANTIDAD TRAMITA LOS HECHOS Y CONSTRUYE LA PAZ	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

deben registrar en el Sistema Interno y Externo. 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 interpuestas por redes sociales, lo cual deberá realizar el Equipo de Comunicaciones.

- h. Las Subdirecciones Misionales deben informar a Servicio al ciudadano los eventos y/o actividades que desarrollan para así facilitar la información al ciudadano.
- i. La asignación de las PQRSD en el sistema interno y externo se hace el mismo día en que son recibidas, o a más tardar el siguiente día hábil.
- j. Servicio al Ciudadano una vez recibe la correspondencia de su dependencia, asigna un número de radicado que incluye la clasificación del tipo de correspondencia, así:
 - i. EE (Correspondencia externa)
 - ii. ER (Correspondencia ingresada)
 - iii. IE (Comunicados Internos).
- k. Todo radicado presencial debe tener relacionado en el asunto los códigos asignados en el sistema interno y externo.
- l. Si es anónima se le debe suministrar al ciudadano el número de radicado para su seguimiento.
- m. Las dependencias deben revisar la PQRSD asignadas diariamente en el sistema interno y externo y darles trámite bajo los principios de inmediatez, eficiencia y eficacia administrativa.
- n. Una vez asignada a la dependencia en el sistema interno y externo, esta es la responsable de conseguir los insumos, dar respuesta de fondo, y garantizar su radicación en el sistema.
- o. Si la respuesta a las PQRSD requiere intervención de dos (2) o más dependencias, Servicio al Ciudadano debe indicar que dependencia es la encargada de consolidar la respuesta definitiva en el sistema interno y externo. Esta asignación se debe realizar teniendo en cuenta el número de preguntas que debe contestar cada área. La dependencia que debe contestar el mayor número de preguntas es quien consolida la respuesta final. La dependencia asignada es la responsable de la oportunidad de la respuesta, por lo anterior, las demás áreas deben entregar la respuesta con máximo 5 días hábiles de anticipación al vencimiento, a través del sistema interno y externo para así realizar la consolidación.
- p. En caso de que la PQRSD se dirija en el sistema interno o externo a una dependencia y ésta considere que no es de su competencia, tiene 1 día hábil para devolverla a Servicio al Ciudadano; si pasado este tiempo no lo hace, la dependencia debe redireccionar la PQRSD a la dependencia competente máximo al día siguiente hábil a través del sistema.

Cuando se considere la necesidad de tener más tiempo para dar una respuesta de fondo y atendiendo a las necesidades del petionario, se puede solicitar una prórroga basada en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 del 2015.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. - CALAMBITO - SEMANA DE FERIA DE COLOMBIA - Por siempre Unidos</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

- q. Cuando se recibe una PQRSD remitida del Concejo, Congreso, Consejo Directivo, por entes de control como: Contraloría, Procuraduría, Personería y Veeduría, se debe entregar inmediatamente a la Dirección General quien analizará y redireccionará a las diferentes áreas que tengan competencia frente a la PQRSD. Estas generarán la respuesta y la remitirán a la Dirección General, quien las consolidará y radicará finalmente la respuesta para que continúe el trámite.
- r. Cuando se reciben denuncias o posibles actos de corrupción que estén relacionadas con servidores públicos, contratistas o exservidores públicos en desarrollo de funciones u obligaciones, se debe remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno, Para el tratamiento de quejas anónimas de tipo disciplinario se debe cumplir con lo establecido en la Circular 006 del 14 de junio del 2019 “Tratamiento de Quejas Anónimas”.
- s. Si la respuesta requiere envío a través de correo electrónico o correo certificado y este no es correcto, se debe solicitar a la dependencia encargada la verificación y confirmación de los datos registrados.
- t. Se deben realizar Informes internos: Semanalmente se envía por correo electrónico a las dependencias y programas un informe de seguimiento a las PQRSD de su estado, indicando recomendaciones y acciones a desarrollar. Informes a entidades externas: Servicio al Ciudadano deberá enviar informes conforme a las solicitudes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital. Cumpliendo con los requerimientos establecidos por cada entidad y remitiéndolo con los requisitos del procedimiento de comunicaciones

5. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS

No. de Anexo	Código	Nombre
1.	PA01-PR01-F01	Recepción de PQRSD
2.	PA01-PR01-F02	Registro y control de servicio al ciudadano
3.	PA01-PR01-F04	Notificación por aviso a derechos de petición
4.	PA01-PR01-F05	Control fijación o desfijación de respuestas anónimas
5.	PA01-PR01-F07	Encuesta percepción de la Servicio al ciudadano
6.	PA01-PR01-F08	Publicación de respuestas a derechos de petición anónimos

6. NORMATIVIDAD ASOCIADA

TIPO DE NORMA	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CAPITULOS O ARTÍCULOS	FECHA EXPEDICIÓN (DD/MM/AAAA)
CONSTITUCIÓN	S/N	Constitución Política de 1991	23 y 20	13 de junio de 1991

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SANTIDAD TRANQUILIDAD Y CONVIVENCIA Por siempre Unidos	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

LEY ESTATUTARIA	1581	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales	Capítulo 25	17 de octubre de 2012
LEY ESTATUTARIA	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Totalidad de la norma	06 de marzo de 2014
LEY ORDINARA	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículos 5; 13 al 33; 39, 53A, 54, 56, 59, 60, 61, 69, 242 y 243	18 de enero de 2011
LEY ORDINARIA	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la Efectividad del control de la gestión pública	Artículo 76	12 de julio de 2011
LEY ORDINARIA	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	La totalidad de la norma	30 de junio de 2015
LEY ORDINARIA	1952	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario	Artículo 39 numeral 8	28 de enero de 2019
LEY ORDINARIA	2080	Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción	Artículo 1, 2, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 61 y 63	25 de enero de 2021

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SUMMIT</small> <small>TEMAS Y TEMAS DE HOY</small>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

DECRETO ÚNICO	1074	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.	Capítulo 25 Artículo 2.2.2.25.1.1. y ss	26 de mayo de 2015
RESOLUCIÓN NACIONAL	1519	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos	Totalidad de la norma	24 de agosto de 2020
DECRETO DISTRITAL	392	Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones	Todos	5 de octubre de 2015

7. DEFINICIONES

TERMINO (Diligenciar en Mayúsculas - Letra Arial 9, sin negrilla)	DEFINICIÓN (Diligenciar en Letra Arial 9, sin negrilla y entre comillas la fuente)
<u>CANALES DE ATENCIÓN</u>	<u>Son los medios institucionalmente habilitados por los cuales, cualquier ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, creando una interacción entre el ciudadano y la entidad, de manera presencial, telefónica, virtual como correo electrónico proteccionanimal@animalesbog.gov.co, página web, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha, guía de trámites y servicios, Chat Institucional, Formulario de PQRSD, Redes sociales y por escrito.</u>
<u>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL</u>	<u>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).</u>
<u>DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR</u>	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).
<u>DESISTIMIENTO TÁCITO</u>	Es una forma anormal de terminación del proceso, que surge como consecuencia jurídica del incumplimiento de una carga procesal a cargo de la parte que promovió un trámite, y de la cual depende la continuación del proceso, pero no la cumple en un determinado lapso, con la cual se busca sancionar no sólo la desidia sino también el abuso de los derechos procesales. No todo desistimiento tácito significa la terminación del proceso, ya que la decisión judicial a tomar dependerá de la clase de trámite que esté pendiente de adelantarse (Corte Constitucional, Sentencia C-1186, 2008 https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-1186-08.htm#:~:text=El%20desistimiento%20t%C3%A1cito%20es%20una,con%20la%20cual%20se%20busca)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SANTIBARRÍA "MIRANDO AL FUTURO CON CORAJE" Por un mejor Bogotá	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 6.0	

PETICIONES ANÓNIMAS	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.
PETICIONES INCOMPLETAS	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. 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.
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.
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 exfuncionarios 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 1 Ley 1755 de 2015.
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.
RECURSO DE REPOSICIÓN	Es el procedimiento que se sigue ante la administración a fin de controvertir sus propias decisiones. es el primer control jurídico frente a la actuación de la administración cuando se considere que con ella el estado ha infringido el orden jurídico a que debe estar sometido para el ejercicio de la misma y que se le ha causado un perjuicio. Se busca con esta propiciar la expedición de un nuevo acto que modifique, revoque, adicione o aclare la primera decisión (Alcaldía de Bogotá (5 de julio de 2022) Recurso de reposición, https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/recurso-de-reposicion)
SERVICIO AL CIUDADANO:	Servicio creado para atender directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones que plantean los ciudadanos en general actuando en nombre propio o de una entidad u organización.
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.
TÉRMINOS	Son los tiempos establecidos en la ley para el resolver y dar respuestas de manera clara, asertiva, cálida, precisa, congruente, consecuente, efectiva y de fondo en tiempo oportuno a los requerimientos de los ciudadanos.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SANTAFÉ
MUNICIPIO ESPECIAL DE BOGOTÁ

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

TIEMPO	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	COMENTARIOS
1 2 d	<pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Recibir[Recibir y radicar PQRSD] Recibir --> F01[PA01-PR01-F01] Recibir --> F02[PA01-PR01-F02] </pre>	<p>* Funcionario técnico, contratista Subdirección Gestión Corporativa - Servicio al ciudadano</p> <p>** Funcionarios auxiliares administrativos o contratistas de Subdirecciones u Oficinas (Enlace Servicio al Ciudadano en las dependencias)</p> <p>Funcionarios profesionales, contratistas o quien haga sus veces de Subdirecciones u Oficinas (Líderes de áreas)</p>	<p>Canales de Atención:</p> <p>Escrito*: se recibe y radica en el documento de acuerdo al Procedimiento de Comunicaciones Oficiales a través del sistema</p> <p>Presencial*: se recibe y se radica a través del formato Recepción de PQRSD y de acuerdo al requerimiento y al tipo de atención requerida se le asigna turno en la base de datos denominada DIGITURNO; está un drive del área de atención al ciudadano.</p> <p>Telefónico o virtual**: se debe cumplir con el protocolo de atención por este canal conforme al Manual de Servicio al Ciudadano. Se recibe la llamada o correo electrónico, el chat, petición por redes sociales o la petición a través de "Bogotá Te escucha" y el Formulario de PQRSD y se radica en el sistema interno y externo.</p> <p>Buzón de sugerencias*: Se abre una vez a la semana el día lunes (en caso de ser día feriado, se debe abrir el siguiente día hábil) el buzón y se sacan las PQRSD y se radica en el sistema interno y externo.</p> <p>Dando cumplimiento a los protocolos establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano.</p>
2 0,0625 d	<pre> graph TD Q1{¿Es derecho de petición?} -- Si --> N4((4)) </pre>	N/A	N/A
3 0,125 d	<pre> graph TD Q2{¿Es derecho de petición?} -- No --> Registrar[Registrar asesoría] Registrar --> F02[PA01-PR01-F02] Registrar --> N6((6)) </pre>	<p>* Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces Subdirección Gestión Corporativa -Servicio al ciudadano</p>	<p>Se debe registrar en el formato Registro y control servicio al ciudadano.</p> <p>Se da por terminado por que ya se dio respuesta al peticionario.</p> <p>La asesoría o información suministrada depende de cada dependencia.</p>
4 0,125 d	<pre> graph TD N2((2)) --> Q3{¿Es competencia del IDPYBA?} Q3 -- Si --> N7((7)) Q3 -- No --> End[] </pre>	<p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces Subdirección Gestión Corporativa -Servicio al ciudadano</p>	N/A



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SANTILYA
SANTILYA
SANTILYA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

5	4 d		<p>Funcionarios profesionales, contratista de Subdirecciones u Oficinas (Líderes de áreas)</p> <p>Funcionario profesional, contratista Subdirección Gestión Corporativa Servicio al Ciudadano</p>	<p>La PQRSD se debe radicar en sistema interno y externo; incluye el escáner del documento.</p> <p>Escrito: se debe trasladar mediante oficio por competencia a la entidad correspondiente y se envía dando cumplimiento al Procedimiento de Comunicaciones Oficiales. Se debe registrar el traslado por no competencia en el Sistema interno y externo.</p> <p>Presencial: se debe trasladar por competencia a la entidad correspondiente y se envía dando cumplimiento al Procedimiento de Comunicaciones Oficiales</p> <p>Telefónico y virtual: se traslada en el sistema interno y externo</p>
6	0,0625 d		<p>Funcionario técnico, contratista Subdirección Gestión Corporativa Servicio al ciudadano</p>	<p>Esta actividad se realiza a través de todos los canales de atención al ciudadano. Se solicita al peticionario de manera voluntaria el diligenciamiento del formato Encuesta percepción de la Servicio al ciudadano</p>
7	0,0625 d		<p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces en la Subdirección de Gestión Corporativa (Servicio al Ciudadano)</p>	<p>Cuando una petición esté Incompleta, por cuanto adolece de información o documentos requeridos por el área para poder brindar al peticionario una respuesta de fondo, se requerirá al conforme a la Ley 1755 de 2015</p>
8	0,0625 d		<p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces en la Subdirección de Gestión Corporativa (Servicio al Ciudadano)</p>	<p>La petición deberá radicarse y utilizar la opción de "ampliación de información" de Bogotá Te Escucha. Incluir en las bases y realizar seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos</p>
9	0,0625 d		<p>Funcionario técnico, contratista Subdirección Gestión Corporativa Servicio al ciudadano</p>	<p>Se asigna a la dependencia, grupo o programa de acuerdo al tema en el sistema interno y externo.</p> <p>Si la PQRSD llega física se entrega a la dependencia. Se hacen dos recorridos al día en la planilla lote de recolección y distribución de correspondencia</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SANTAFÉ
MUNICIPIO ESPECIAL DE BOGOTÁ
Fundada en 1538

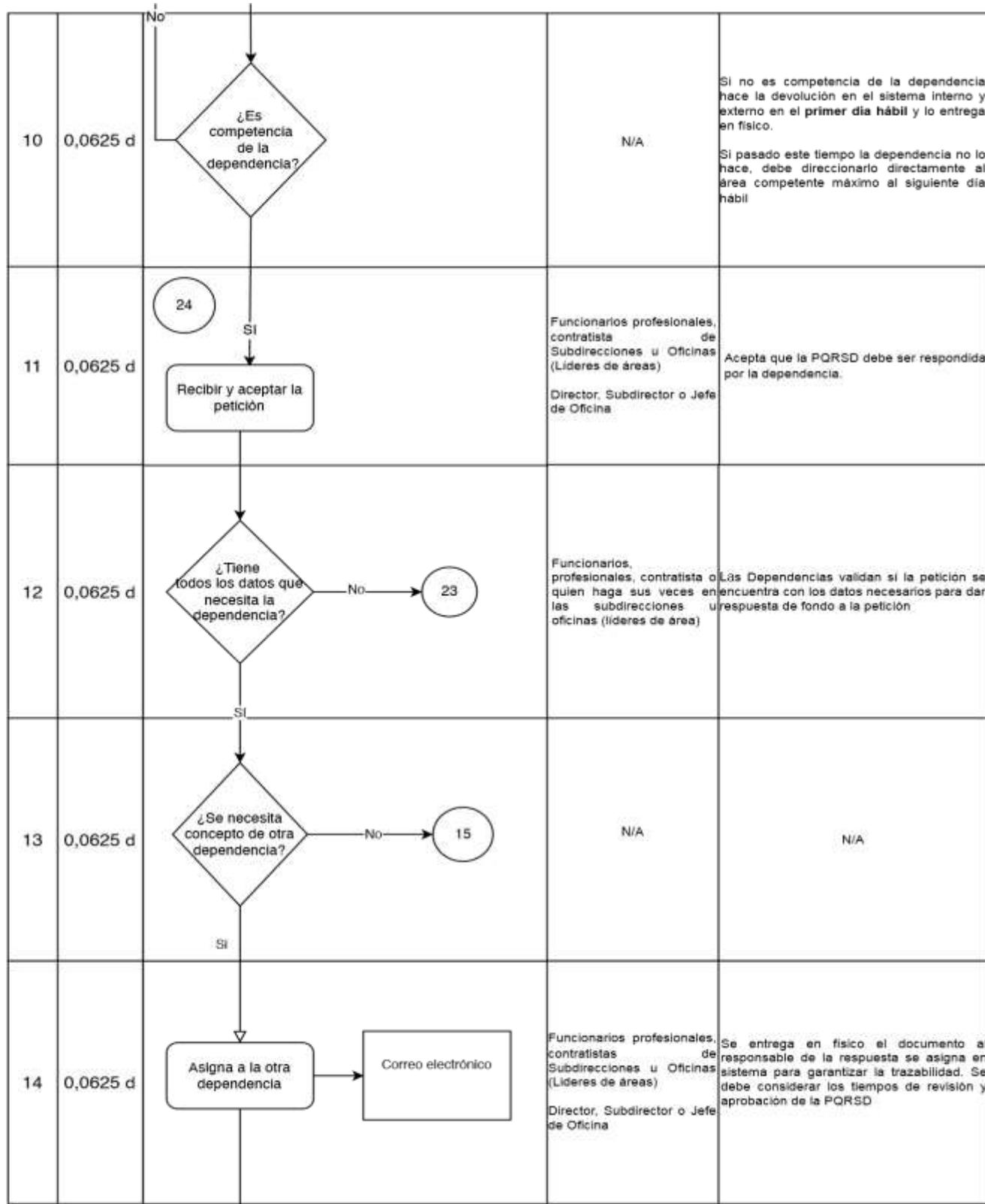
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0



INSTITUTO DISTRICTAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SANTAFÉ
MUNICIPALIDAD ESPECIAL DE BOGOTÁ

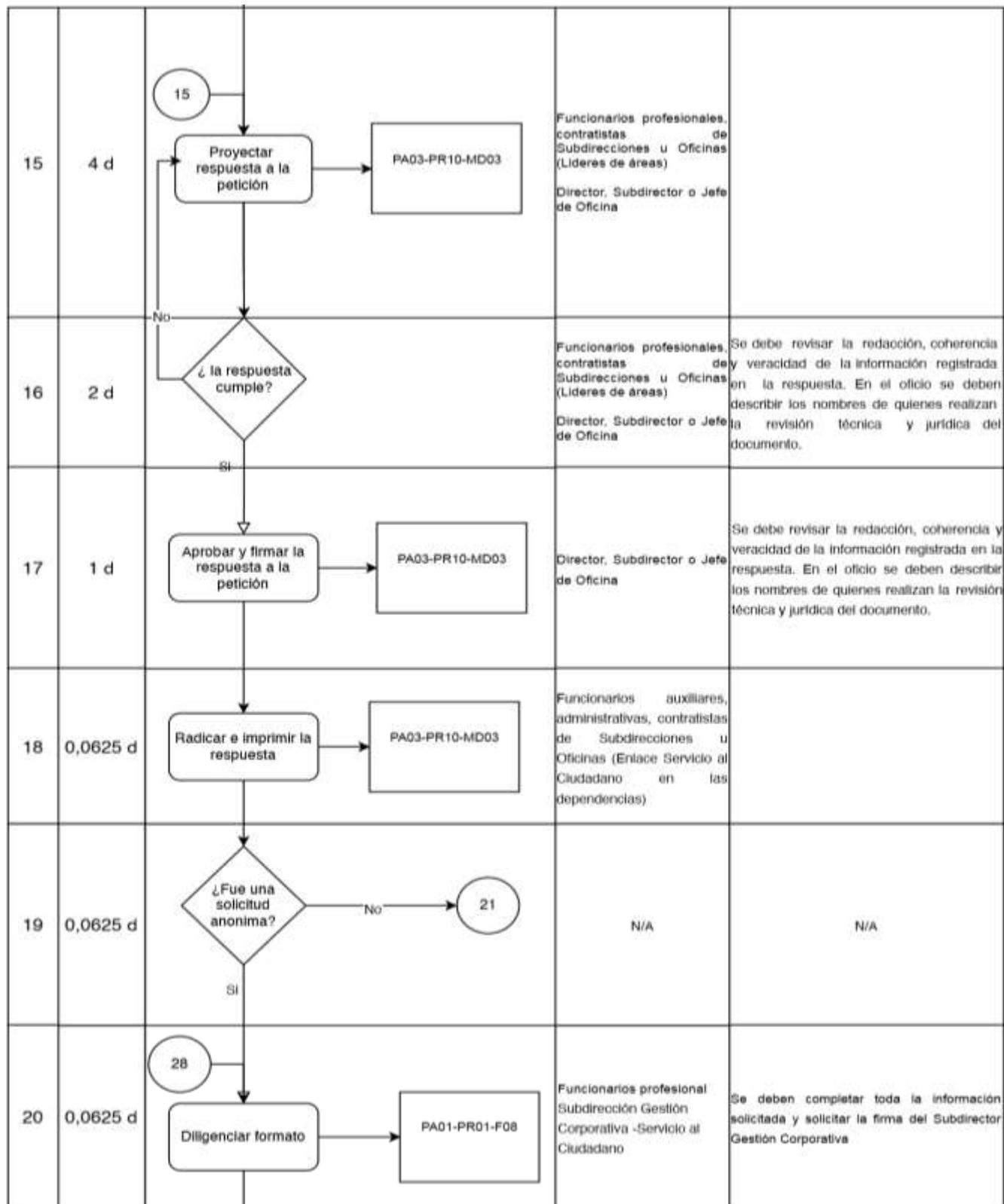
PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0



INSTITUTO DISTRICTAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SANTAFÉ
MUNICIPALIDAD ESPECIAL DE COLOMBIA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**



INSTITUTO DISTRICTAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0

21	1 d		Director, Subdirector o Jefe de Oficina	Se deben completar toda la información solicitada y solicitar la firma del Subdirector Gestión Corporativa
22	0,0625 d		Funcionario profesional, contratista o quien haga sus veces Subdirección Gestión Corporativa -Servicio al Ciudadano	<p>Publicar la respuesta adjuntando el formato de publicación de respuestas a derechos de petición anónimos indicando la fecha de inicio de la publicación y la de desfijación del aviso, al igual, debe diligenciar control de fijación y desfijación de respuestas anónimas</p> <p>De la misma manera, cuando aplique, debe publicar la notificación por aviso entregada por la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Se solicita a través de correo electrónico a la Subdirección Gestión Corporativa la publicación en la página web de la notificación o publicación por aviso anexando los documentos respectivos, para este caso se debe verificar la publicación de la notificación o publicación por aviso en la página Web del Instituto</p>
23	0,0625 d		Funcionarios auxiliares, administrativas, contratistas de Subdirecciones u Oficinas (Enlace Servicio al Ciudadano en las dependencias) Funcionario técnico, contratista Subdirección Gestión Corporativa -Servicio al ciudadano	Se remite la comunicación escrita y anexos al peticionario de acuerdo con el procedimiento de comunicaciones oficiales
24	0,0625 d		Funcionario profesional, contratista o quien haga sus veces Subdirección Gestión Corporativa -Servicio al Ciudadano	Las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la entidad, se ordenarán por consecutivo del radicado enviado, el cual tendrá su respectiva prueba de entrega y estará acompañado por el radicado recibido, teniendo en cuenta la fecha en que se produce, dejando expediente por vigencia y de acuerdo con la tipología, establecida en la Tabla de Retención Documental
25	0,0625 d		Funcionario profesional, contratista de Subdirecciones u Oficinas.	La petición deberá radicarse y utilizar la opción de "ampliación de información" de Bogotá Te Escucha. Incluir en las bases y realizar seguimiento de acuerdo a los tiempos establecidos



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CALLE 100
BARRIO LA VIGILANCIA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0



INSTITUTO DISTRICTAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

26	0,0625 d		<p>Funcionarios auxiliares, administrativas, contratistas de Subdirecciones u Oficinas (Enlace Servicio al Ciudadano en las dependencias)</p> <p>Funcionario técnico, contratista Subdirección Gestión Corporativa - Servicio al ciudadano</p>	<p>Se deberá realizar seguimiento a las ampliaciones solicitadas, para verificar la respuesta del peticionario. Una vez el peticionario da respuesta a la ampliación, se activan los términos de Ley para dar respuesta.</p>
27	0,125 d		<p>Funcionarios profesionales, contratista de las subdirecciones u oficinas (líderes de área)</p>	<p>El acto administrativo mediante el cual se declara el desistimiento tácito y archivo de la petición se diligencia en el formato vigente para actos administrativos del instituto PE01-PR10-F01. Se deberá hacer uso del texto referencia establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano.</p>
28	1 d		<p>Director, Subdirectores y jefes de oficina</p>	<p>Lo firman los Subdirectores o Jefes de Oficinas en consideración a la Resolución 243 de 2022, en todo caso la numeración de los actos administrativos, únicamente lo realizará la Dirección.</p>
29	0,0625 d		<p>Funcionarios auxiliares administrativos, contratista o quien haga sus veces en las subdirecciones u oficinas (Enlaces Servicio al Ciudadano en las dependencias)</p> <p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces en la Subdirección de Gestión Corporativa (Servicio al Ciudadano)</p>	<p>Según el canal a través del cual llegó la petición se deberá: publicar, notificar o comunicar por el medio institucional o legal correspondiente, a través de los mecanismos de publicidad contenidos en las disposiciones normativas vigentes y aplicables sobre la materia</p>
30	0,0625 d		<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
31	0,0625 d		<p>Funcionarios auxiliares administrativos, contratista o quien haga sus veces en las subdirecciones u oficinas (Enlaces Servicio al Ciudadano en las dependencias)</p> <p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces en la Subdirección de Gestión Corporativa (Servicio al Ciudadano)</p>	<p>Según el canal a través del cual llegó la petición se deberá: publicar, notificar o comunicar por el medio institucional o legal correspondiente, a través de los mecanismos de publicidad contenidos en las disposiciones normativas vigentes y aplicables sobre la materia</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SANTIBARRÍA
SANTIBARRÍA
SANTIBARRÍA

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO
**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD**

Código: PA01-PR01

Versión: 6.0



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL

32	0,0625 d		<p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces en la Subdirección de Gestión Corporativa (Servicio al Ciudadano)</p> <p>Funcionarios, profesionales o quien haga sus veces en las subdirecciones u oficinas (líderes de área)</p>	<p>Los funcionarios profesionales o técnicos de las dependencias deberán realizar seguimiento a las peticiones para determinar si dentro de los términos de Ley el peticionario interpuso recurso. (El peticionario podrá interponer por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a ella).</p>
33	0,0625 d		<p>Funcionarios auxiliares administrativos, contratista o quien haga sus veces en las subdirecciones u oficinas (Enlaces Servicio al Ciudadano en las dependencias)</p> <p>Funcionario técnico, contratista o quien haga sus veces en la Subdirección de Gestión Corporativa (Servicio al Ciudadano)</p>	<p>Se emite la constancia de ejecutoria del acto administrativo</p>
34	-		N/A	N/A
35	8 h		<p>Director, Subdirectores y jefes de oficina</p>	<p>El recurso lo concede el funcionario que haya expedido el acto administrativo</p>
36	-		N/A	<p>Se activan los términos de ley para dar respuesta.</p>