

CARTA DE TRATO DIGNO
INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL

Respetados ciudadanos y ciudadanas: en cumplimiento con lo establecido en el nuevo código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindar un trato digno, equitativo, respetuoso, eficaz y diligente a todos los ciudadanos y ciudadanas que acuden a la entidad.

Por lo anterior, queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los diferentes canales de atención que el instituto pone a su disposición para garantizar su cumplimiento.

DERECHOS	DEBERES
<p>El IDPYBA, está comprometido en reconocer y generar confianza al garantizar sus derechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>En virtud de lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Sede Administrativa

Dirección: Carrera 10 No 26 – 51. Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm - Jornada continúa

CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm - Jornada continúa

CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Medios virtuales:

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

POLITICA 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.