

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

			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	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. 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
016	19/05/2021	5.0	Se modifica la definición de los cargos en las responsabilidades generales, se generan nuevas directrices para las PQRSD remitidas del Concejo, Congreso y Consejo Directivo. 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.
029	29/09/2022	6.0	Se incluye el literal I, del numeral 3 del procedimiento. Se actualiza el flujograma con las actividades asociadas al tratamiento de ampliaciones de información y de los desistimientos tácitos de peticiones en la entidad. Se actualiza el formato PA01-PR01-F07
11	06/06/2025	7.0	Se modifica la caracterización de los colaboradores (servidores públicos y contratistas de prestación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión) en calidad de responsables generales de gestionar las PQRSD.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

			<p>Se reorganizan los lineamientos de estableciendo internamente los tiempos mínimos por parte de las instancias involucradas en el proyecto de respuesta a efectos de garantizar el cumplimiento del término máximo, legalmente establecido por tipo de petición (Entes de Control, Concejo de Bogotá, Congreso de la Republica, Consejo Directivo y derechos de petición).</p> <p>Se incluyen los roles: Defensor Ciudadano y sus Responsabilidades Y Apoyo Transversal para atender las PQRSD formuladas por el Concejo, Congreso, Consejo Directivo, por Entes de Control.</p> <p>Se incluye definición, clases y tiempos de repuesta para derechos de petición, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.</p> <p>Se actualiza flujograma. Se incluyen las funciones del Subdirector de Gestión Corporativa de acuerdo al Manual de Funciones.</p>
--	--	--	--

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LÍDER DEL PROCESO
Nombre: Natalia Roncancio León Fabian Santiago Muñoz Freddy Camargo	Nombre: Ibith Fernanda Cortés Ardila Magda Yusef Rojas Díaz	Nombre: Hugo Alberto Carrillo Gómez
Firma:   	Firma:  MAGDA YUSEF ROJAS DÍAZ	Firma: 

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

<p>Cargo: Contratistas Subdirección de Gestión Corporativa</p>	<p>Cargo: Profesional Especializado (e) Oficina Asesora de Planeación Contratista Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa</p>
---	---	---

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades, procedimientos y responsables para gestionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal (IDPYBA), a través de cualquiera de los canales de atención institucionalmente habilitados publicados en la sede electrónica.

2. ALCANCE

Las actividades establecidas a través del presente procedimiento deben aplicarse por los responsables de gestionar las PQRSD en cada una de las dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora).

Inicia con la recepción de las PQRSD a través de los canales de atención institucionalmente habilitados y termina con la respuesta clara, de fondo y oportuna enviada a los peticionarios dentro de los términos legalmente establecidos.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

3.1. Subdirector de Gestión Corporativa - Defensor Ciudadano

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019 en donde se establece que “En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”, el Instituto Distrital de protección y Bienestar Animal a través de la Resolución 053 de 2018 designa al Subdirector de Gestión Corporativo como Defensor del ciudadano.

- a. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
- b. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.
- c. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
- d. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
- e. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
- f. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del (la) Defensor (a) de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, y la Veeduría Distrital.
- g. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

3.2. Subdirector de Gestión Corporativa líder del Proceso de Atención al Ciudadano

- a. Definir, coordinar y evaluar el plan de acción, los programas, proyectos y las estrategias de la dependencia que se adecuen con las políticas y misión del Instituto.
- b. Dirigir y hacer seguimiento al proceso relacionado con el servicio y atención al ciudadano en todo lo relacionado con PQR del instituto.

3.3. Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de la Subdirección Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía

- a. Programar capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía 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.

3.4. Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de la Subdirección Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía

- 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 (PA01-PR01-F02) a todo ciudadano que acuda al Instituto a través de los canales de atención habilitados, 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 trámites o servicios prestados por el IDPYBA.
- d. Recibir, registrar y radicar a través de los diferentes canales de atención, las PQRSD interpuestas por las partes interesadas.
- e. Asignar un turno de atención de acuerdo con el protocolo establecido en el Manual de Servicio a la ciudadanía - PA01-MN01 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.

3.5. Servidor Público y/o Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de las dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora) asignado por los líderes de proceso para realizar seguimiento al trámite y radicación de respuesta a PQRSD

- a. Realizar seguimiento y control al interior de la dependencia con el fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos y o de Consejo Directivo, Congreso, Concejo y Entes de Control en los términos de Ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

- 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. Radicar la respuesta a las PQRSD en el sistema interno emitidos por su dependencia con la respectiva firma del director, subdirector, jefe de oficina y oficina asesora.

3.6. Servidor Público y/o Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión asignado por los líderes de procesos como enlace para proyectar respuesta a PQRSD de las dependencias Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora

- a. Recibir, analizar y proyectar respuesta clara, de fondo y oportuna a las PQRSD que le sean asignadas.
- b. Revisar el contenido del proyecto de respuestas a las PQRSD que aprobará y firmará el LÍDER DEL PROCESO, o caso contrario revisará y aprobará para consideración y firma del Director (a) General, según sea el caso.
- c. Entregar con oportunidad el proyecto de respuesta para revisión y firma cuando es expedida por el líder de proceso, caso contrario, para revisión y aprobación para ser expedida por el Director (a) General.
- d. Informar respecto a cambios en los servicios, proyectos y programas que la entidad presta a la ciudadanía en general, para que Servicio a la Ciudadanía brinde una orientación verás y oportuna

3.7. Servidor Público y/o Contratista de Prestación de Servicios Profesionales asignado por los Líderes de Proceso como apoyo profesional y/o de asesoría transversal de las dependencias Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora para atender las PQRSD formuladas por el Concejo, Congreso, Consejo Directivo, por Entes de Control

- a. Recibir, analizar y reasignar de manera inmediata por razón de competencia las PQRSD que le sean asignadas por Subdirección de Gestión Corporativa a través de Servicio a la Ciudadanía.
- b. Consolidar y revisar desde el componente administrativo, técnico, jurídico y de forma según sea el caso, el contenido de las repuestas a las PQRSD que le sean asignadas a la dependencia a la cual pertenece.
- c. Consolidar el proyecto de respuesta a cargo de cada Líder de Proceso responsable de gestionar las peticiones, cuando esta labor le sea asignada por la Dirección General a la dependencia a la cual pertenece.
- d. Entregar el proyecto de respuesta a la Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora, para revisión y aprobación de su contenido con una antelación máxima dos (2) días hábiles a su vencimiento, cuando aplique diez (10) días hábiles, en caso de contar con un tiempo menor, entregar la respuesta con máximo un (1) día hábil de anticipación a su vencimiento.

3.8. Director(a), Subdirectores, Jefes de Oficina y de Oficina Asesora

- 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

- b. Enviar a través del correo electrónico institucional las respuestas proyectadas de las peticiones asignadas por la Dirección General, con su respectiva aprobación, para firma del Director(a) General.

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 se gestionarán dentro del horario establecido institucionalmente para atención al ciudadano, es decir, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua, acorde con lo establecido en el Manual Institucional de Servicio a la Ciudadanía vigente, Código: PA01-MN01.
- c. Los niños, niñas y adolescentes 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.
- d. 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, y acorde con lo establecido en el Manual Institucional de Servicio a la Ciudadanía vigente, Código: PA01-MN01.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 sede electrónica del Instituto.
- h. 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 sede electrónica en donde repose el documento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

- i. 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 a la Ciudadanía, siendo estas de fondo, coherentes con el asunto y dentro de los términos de Ley establecidos.
- j. 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, teniendo en consideración el horario institucionalmente establecido y divulgado en la sede electrónica para atención al ciudadano.
- k. 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 registrándola 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.
- l. Toda respuesta debe proyectarse en el formato Modelo Oficio externo vigente (PA03-PR10-MD03) vigente. Debe llevar el nombre, tipo de vinculación y firma de quien proyecta, revisa y aprueba, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad implementados en el Instituto; requisitos previos para la radicación del documento en la ventanilla de correspondencia.
- m. 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 a la Ciudadanía PA01-MN01 para estos casos.
- n. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación jornadas de inducción y reinducción que incluyan el Procedimiento de Gestión de PQRSD.

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 a la ciudadanía, deben asignar al menos un colaborador de apoyo administrativo responsable para hacer seguimiento a la correcta y radicar oportunamente las respuestas en el sistema de Gestión Documental, 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 PQRSD, se encuentran habilitados los canales de atención institucionales referenciados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Instituto y publicados en la sede electrónica. Toda PQRSD recibida en el Instituto debe registrarse en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

- d. Las PQRSD que lleguen a través de canales de atención diferentes a los institucionales establecidos para tal fin, deben ser informadas a la Subdirección de Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía, para su radicación en el en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha).
- e. La atención presencial de usuarios con enfoque preferencial debe seguir estrictamente los protocolos establecidos, referenciados en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Instituto.
- f. Los colaboradores que hacen parte del Equipo de Servicio a la Ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, atenderán directamente los requerimientos de la ciudadanía relacionados con los servicios prestados por el IDPYBA, acorde con la información publicada en la sede electrónica por las áreas transversales y misionales.
- g. Los líderes de proceso misional y transversal del IDPYBA, deben informar con antelación máxima de dos (2) días hábiles a Servicio a la ciudadanía de la Subdirección de Gestión Corporativa, los eventos y/o actividades que desarrollarán orientados a la ciudadanía a efectos de facilitar la oportuna divulgación de la información al ciudadano que lo requiera.
- h. La asignación de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha), se hace el mismo día en que son recibidas, o a más tardar el siguiente día hábil.
- i. Servicio a la Ciudadanía una vez recibe la correspondencia asigna un número de radicado que incluye la clasificación según su tipo, así:
 - i. BAEE (Correspondencia Externa Enviada)
 - ii. BAER (Correspondencia Externa Recibida)
 - iii. BAIE (Comunicados Internos Enviados).
- j. Todo radicado presencial debe tener relacionado en el asunto los códigos asignados en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha).
- k. Si el peticionario solicita el carácter de anónimo de la petición ya sea a través del canal presencial o telefónico, o cuando la recibe a través de los canales virtuales sin relacionar los datos del peticionario, se le debe suministrar al ciudadano el número de radicado para su seguimiento.
- l. Los responsables de gestionar las peticiones en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha) deben revisar con periodicidad diaria dentro de la jornada laboral ordinaria o flexible, según sea el caso, las bandejas de correspondencia asignadas a sus usuarios dando trámite bajo los principios de inmediatez, eficiencia y eficacia administrativa; conforme a los términos legalmente establecidos adoptados en el Manual de Servicio al Ciudadano, publicado en <https://www.animalesbog.gov.co/transparencia/planeacion/planes/manual-atencion-la-ciudadania>
- m. Una vez asignada a la dependencia en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha) y al ser evidenciado por su enlace que no es de competencia se

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

deberá realizar la devolución a ventanilla de servicio al ciudadano en el sistema interno y externo durante las 24 horas siguientes a su asignación; Si pasado este tiempo la dependencia no lo hace, debe direccionarlo directamente al área competente máximo al siguiente día hábil con enviando un correo informativo a servicio al ciudadano; garantizando la atención de la petición dentro del término legalmente establecido de acuerdo con la tipología de la misma.

- n. Si la respuesta a las PQRSD ciudadanas requiere intervención de dos (2) o más dependencias, Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa, debe indicar que dependencia es la encargada de consolidar la respuesta definitiva en el Sistema de Gestión Documental interno y externo (Az Digital y Bogotá Te Escucha). 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 deberá consolidar la respuesta final.
- o. La dependencia asignada es la responsable de la oportunidad de la respuesta, por lo anterior, las demás áreas deben entregar la respuesta con máximo cinco (5) días hábiles de anticipación al vencimiento, a través del sistema interno y externo para así realizar la consolidación.
- p. Cuando se considere la necesidad de tener más tiempo para dar una respuesta de fondo y atendiendo a las necesidades del peticionario, se puede solicitar una prórroga basada en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 del 2015.
- q. Cuando se recibe una PQRSD presentada por el Concejo, Congreso, Consejo Directivo, Entes de Control como: Contraloría, Procuraduría, Personería y Veeduría, se debe asignar inmediatamente a la Dirección General instancia que analizará y redireccionará a las diferentes áreas que tengan competencia frente a la PQRSD; las cuales deberán generar el proyecto de respuesta previa revisión y aval del Líder del Proceso debiendo remitirla en los términos máximos indicados el numeral 3.5 a la Dirección General, para ser consolidada y radicará finalmente la respuesta para que continúe el trámite.

A continuación, se detalla como deberá realizarse el reparto de las PQRSD conforme a cada una de las peticiones allegadas por las entidades en mención:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	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: 7.0	

Tabla 1. Asignación peticiones

PETICIONARIO	REPARTO
Concejo	DIRECCIÓN GENERAL
Congreso	DIRECCIÓN GENERAL
Consejo Directivo	DIRECCIÓN GENERAL
Traslados de entidades Distritales que contengan como anexo PQRSD de Concejo o Congreso	DIRECCIÓN GENERAL
Personería, Procuraduría, Contraloría, Veeduría Distrital	DIRECCIÓN GENERAL (Cuando el oficio este firmado por Procurador General, Contralor General o Distrital, Personero Distrital y Veedor Distrital) AREA COMPETENTE (Cuando el oficio este firmado por el delegado)
Entre Autoridades	AREA COMPETENTE
Casa Ecológica	CORPORATIVA

Fuente: Elaboración propia -Servicio al ciudadano

- r. Cuando se reciben denuncias por presuntos actos de corrupción que estén relacionadas con servidores públicos, contratistas o exservidores públicos en desarrollo de funciones u obligaciones, se debe asignar 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 esta no se entrega de manera exitosa por fallas en la dirección suministrada por la dependencia, se debe solicitar a la dependencia encargada la verificación y confirmación de los datos registrados para ser suministrados nuevamente a Servicio a la Ciudadanía para su posterior envío.

4.3. INFORMES DE PQRSD

- t. La Subdirección de Gestión Corporativa a través de Servicio a la Ciudadanía realiza y envía quincenalmente alertas preventivas a través de correo electrónico a las dependencias, informando el estado de las PQRSD a cargo.
- u. La Subdirección de Gestión Corporativa (SGC) líder del proceso de Atención al Ciudadano garantizará la presentación de los informes de seguimiento a PQRSD ante las autoridades competentes.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

- v. La Subdirección de Gestión Corporativa, a través de Servicio al Ciudadano será la encargada de consolidar la información de las PQRSD tramitadas mensualmente, realizar un informe de gestión y publicar en la sede electrónica.
- w. La Subdirección de Gestión Corporativa, a través de Servicio al Ciudadano solicita a los ciudadanos el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción que hacen uso de los canales habilitados, mensualmente consolida la información de las respuestas, realiza un informe de resultados, socializa la información trimestralmente en las mesas de trabajo con las dependencias y publica el informe en la sede electrónica.

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 a la ciudadanía
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 a la ciudadanía
6.	PA01-PR01-F08	Publicación de respuestas a derechos de petición anónimos

6. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Tabla 2. Normatividad

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
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	Totalidad de la norma	06 de marzo de 2014

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	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: 7.0		

		Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones		
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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

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
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	847	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	Artículo 13	30 de diciembre de 2019
RESOLUCION	053	Por la cual se designa el defensor del ciudadano en el	Todos	6 de junio de 2028

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

		Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA		
DECRETO	542	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones		16 de Noviembre de 2023

Fuente: Elaboración propia -Servicio al ciudadano

7. DERECHOS DE PETICIÓN

7.1. 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 o escrita, 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.

7.2. 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.

7.3. CLASES DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Tabla 3. Clases de petición

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

No	Modalidad/ Autoridad	Objeto	Término	Norma
1	Petición de interés general y/o particular	Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido o por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
		Petición en interés particular: cuando se solicita que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.		
2	Consulta	Son peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
3	Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55.

	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

4	Petición de documentos y de Información	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26.
5	Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55.
6	Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011.
7	Denuncia por actos de corrupción interna	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76.

Fuente: Manual para la gestión de peticiones ciudadanas – Secretaría General de la Alcaldía Mayor, Noviembre 2020

Tabla 4. Clases de peticiones entre autoridades

No.	Modalidad/Autoridad	Objeto	Término	Norma
-----	---------------------	--------	---------	-------

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal</p>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		 <p>BOGOTÁ INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL</p>
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

1	Petición entre autoridades	<p>Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad.</p> <p>Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.</p>	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1755 de 2015, artículo 30.
2	Solicitud de informes por los congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los servidores públicos autorizados para expedirlo, en ejercicio del control político que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 30 / Ley 5 de 1992 Artículo 258.
3	Solicitud de informes por los concejales	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los servidores públicos autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 30.
4	Solicitud de organismos de control y entidades Jurisdiccionales.	<p>Solicitudes que realizan entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Dichas entidades son:</p> <p>La Contraloría General de la República.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Contraloría Distrital. - La Procuraduría General de la Nación. - La Personería de Bogotá. - La Veeduría Distrital. - Las Superintendencias entre otras. 	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido o deberá ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado	Ley 1437 de 2011, artículo 30

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	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: 7.0		

						en la solicitud.	
--	--	--	--	--	--	------------------	--

Fuente: Manual para la gestión de peticiones ciudadanas – Secretaria General de la Alcaldía Mayor, Noviembre 2020

7.4. Tiempos Internos del IDPYBA para la Gestión de las PQRSD

Con el fin de garantizar la atención dentro de los términos legalmente para dar respuesta a la ciudadanía con los criterios de calidad, coherencia, calidez oportunidad y manejo del sistema, el Instituto debe dar cumplimiento a los principios de la función administrativa contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, con el fin de evitar reprocesos, donde se pueda configurar el riesgo a la violación del derecho fundamental y las consecuencias que acarrea para la institución, se determina la pertinencia de establecer tiempos máximos para tramitar las peticiones al interior de las dependencias con el siguiente detalle:

TIEMPO DE RESPUESTA	PRIORIDAD	SOLICITUD	RECEPCIÓN	REASIGNACIÓN	PROYECCIÓN RTA	REVISIÓN	DEVOLUCIÓN	APROBACIÓN	DEVOLUCIÓN	FIRMA		IMPRESIÓN Y ENVÍO CORREO CERTIFICADO MENSAJERIA	TOTAL
3 DÍAS	ALTA	PROPOSICIONES CONCEJO	1			1					EL MISMO DÍA QUE SE FIRMA	EL MISMO DÍA QUE SE FIRMA Y RADICA	1
5 DÍAS HÁBILES	ALTA	PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	1		2	1					EL MISMO DÍA QUE SE FIRMA	EL MISMO DÍA QUE SE FIRMA	-1
10 DÍAS HÁBILES O EL TÉRMINO QUE LA AUTORIDAD INDIQUE EXPRESAMENTE	ALTA	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1	1	2	1				1	2	-1	
10 DÍAS HÁBILES	MEDIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1	2	1		1		MISMO DÍA DE APROBACIÓN	1	2	-1
15 DÍAS HÁBILES	MEDIA	QUEJA	1	1	5	1	1	1	1	1	1	2	-1
		DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL											
		DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR											
30 DÍAS HÁBILES	BAJA	CONSULTA	1	1	10	1	1	2	1	2	2	-9	

Fuente: Elaboración propia -Servicio al ciudadano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD		
	Código: PA01-PR01	Versión: 7.0	

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

ACTIVIDAD No.	TIEMPO MÁXIMO ESTIMADO DE LA ACTIVIDAD (EN DIAS)	FLUJOGRAMA E INFORMACIÓN DOCUMENTADA	RESPONSABLE	COMENTARIOS
1	1		PA01-PRO1-F01/PA01-PRO1-F02 Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de la Subdirección Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía	<p>Las peticiones se reciben a través de los canales de atención habilitados por el IDPYBA y se radican en los sistemas Az Digital y Bogotá Te Escucha.</p> <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> Escrito: Se recibe en el formato Recepción de PQRSD y se radica a través del sistema interno Az Digital, el cual, mediante el Módulo de Integración, genera automáticamente el registro en el sistema externo Bogotá Te Escucha. Verbal: Se recibe de manera verbal y se radica la PQRSD en el sistema interno Az Digital, el cual, mediante el Módulo de Integración, genera automáticamente el registro en el sistema externo Bogotá Te Escucha. Buzón de sugerencias: Se abre cada lunes (o el siguiente día hábil), se revisa el PQRSD y se radica en el sistema interno Az Digital, el cual, mediante el Módulo de Integración, genera automáticamente el registro en el sistema externo Bogotá Te Escucha. <p>Virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> A través de correo electrónico, chat, redes sociales y Bogotá te escucha: Se revisa el requerimiento con sus respectivos anexos y se radica a través del sistema interno Az Digital, el cual, mediante el Módulo de Integración, genera automáticamente el registro en el sistema externo Bogotá Te Escucha. Telefónico: Es recibida verbalmente a través de llamada telefónica y se radica en el sistema interno Az Digital, específicamente en el Módulo de Integración, el cual genera automáticamente el registro en el sistema externo Bogotá Te Escucha. <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe cumplir con el protocolo de atención por canal, conforme al Manual de Servicio al Ciudadano
2	1		Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de la Subdirección Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Se formaliza la radicación de la solicitud mediante el formato de recepción de PQRSD en el sistema interno Az Digital, el cual, a través de su Módulo de Integración, genera automáticamente el registro en el sistema externo Bogotá Te Escucha.



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

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

Código: PA01-PR01

Versión: 7.0



3	1			<p>Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de la Subdirección Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>La PQRSD será asignada a la dependencia correspondiente a través de los sistemas internos y externos.</p> <p>Nota: En caso de recibir la PQRSD en formato físico, esta será entregada al área responsable durante uno de los dos recorridos diarios establecidos, y adicionalmente se remitirá una copia por correo electrónico al área encargada para su trámite oportuno.</p>
4	0,05			<p>Funcionarios profesionales, contratista de Subdirecciones u Oficinas (Líderes de áreas)</p> <p>*Director, subdirector o Jefe de Oficina</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si no es competencia del área asignada, se debe devolver a Servicio al Ciudadano en 24 horas. • Si no se devuelve, el área deberá direccionarla al área competente al día hábil siguiente. • Si no es competencia del Instituto, debe trasladarse a la entidad correspondiente e informar al ciudadano mediante oficio.
5	3		PA03-PR10-MD03-V5.0	<p>Funcionarios profesionales, contratista de Subdirecciones u Oficinas (Líderes de áreas)</p> <p>*Director, subdirector o Jefe de Oficina</p>	<p>Se analiza el caso y, si aplica, se gestiona el traslado correspondiente, garantizando el cumplimiento del Procedimiento de Comunicaciones Oficiales. En caso de que la petición no sea competencia del Instituto, deberá ser remitida mediante oficio a la entidad competente. Asimismo, se informará al ciudadano, a través de oficio, sobre las acciones realizadas, dando cumplimiento a lo establecido en el Procedimiento de Comunicaciones Oficiales.</p> <p>En caso de ser competencia del Instituto deberá proyectarse la respuesta bajo los principios de Calidad, Oportunidad, Coherencia, y Manejo de los Sistemas de Gestión de PQRSD</p>
6				<p>Funcionarios profesionales, contratista de Subdirecciones u Oficinas (Líderes de áreas)</p> <p>Director, subdirector o Jefe de Oficina</p>	<p>Confirma que la dependencia debe responder la PQRSD conforme a los términos de ley.</p>
7	10		PA03-PR10-MD03-V5.0	<p>Funcionarios profesionales, contratista de Subdirecciones u Oficinas (Líderes de áreas)</p> <p>*Director, subdirector o Jefe de Oficina</p>	<p>La respuesta debe ser revisada para asegurar la correcta redacción, la coherencia interna del contenido y la veracidad de la información suministrada. Esta revisión debe incluir la validación técnica y jurídica, indicando expresamente los nombres de los responsables que realizaron dichas revisiones.</p>
8			PA03-PR10-MD03-V5.0	<p>*Director, Subdirector o Jefe de Oficina</p>	<p>La respuesta debe ser aprobada por el responsable del área y firmada por el funcionario o contratista autorizado, según el Procedimiento de Comunicaciones Oficiales.</p>



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

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

Código: PA01-PR01

Versión: 7.0



9	0.5		PA03-PR10-MD03-V5.0	<p>Servidor Público y/o Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de las dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora) asignado por los líderes de proceso para realizar seguimiento al trámite y radicación de respuesta a PQRSD</p>	<p>Radicar la respuesta a la PQRSD en el sistema interno (Az Digital), con la firma del director, subdirector del área correspondiente, según aplique.</p> <p>Realizar seguimiento a las PQRSD asignadas a las dependencias, con el fin de mejorar los indicadores de oportunidad y calidad de las respuestas emitidas.</p>
10	0.5		PA03-PR10-MD03-V5.0	<p>Servidor Público y/o Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de las dependencias (Dirección General, Subdirecciones, Oficinas y Oficina Asesora) asignado por los líderes de proceso para realizar seguimiento al trámite y radicación de respuesta a PQRSD</p>	<p>Una vez firmada y radicada la respuesta, se debe realizar el cierre de la solicitud en el sistema externo Bogotá Te Escucha y Az Digital.</p> <p>En caso de que la petición sea anónima y no cuente con un correo electrónico de contacto, la respuesta deberá ser publicada en la cartelera informativa institucional y en la página web oficial del Instituto, de acuerdo con los lineamientos establecidos para la publicidad de respuestas anónimas.</p>
11	30			<p>Contratista de Prestación de Servicios Profesionales y/o de Apoyo a la Gestión de la Subdirección Gestión Corporativa - Servicio a la Ciudadanía.</p>	<p>Conservar y organizar los soportes documentales de la PQRSD (respuesta firmada, radicación, comunicaciones, anexos, entre otros) en la carpeta o sistema de archivo correspondiente, de acuerdo con las tablas de retención documental y los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Documental de la entidad. Los archivos deben estar disponibles para consulta, seguimiento y control institucional.</p>