

**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.

<b>DERECHOS</b>	<b>DEBERES</b>
<p>El IDPYBA, está comprometido en reconocer y generar confianza al garantizar sus derechos:</p>	<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"> <li>• 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.</li> <li>• Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.</li> <li>• 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.</li> <li>• Tener una respuesta clara, oportuna y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.</li> <li>• Recibir un trato digno y respetuoso.</li> <li>• Recibir atención especial y preferente según sea el caso, dando cumplimiento al artículo 13 de la Constitución Política.</li> <li>• Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir la Constitución Política y las leyes.</li> <li>• 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.</li> <li>• Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.</li> <li>• Tener un trato respetuoso con los funcionarios públicos.</li> </ul>

<p>funcionarios públicos y contratistas de acuerdo a la Ley.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>	
---	--

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

#### Sede Administrativa

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

Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm - Jornada continúa

#### Supercade Manitas

Dirección: Cra.18l #70G Sur, Bogotá

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua  
sábados 8:00 am a 12:00 pm

#### Supercade Bosa

Dirección: Avenida calle 57R sur # 72D – 12, Bogotá

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua  
sábados 8:00 am a 12:00 pm

#### Supercade Américas

Dirección: Ak. 86 #43-55, Bogotá

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua  
sábados 8:00 am a 12:00 pm

#### Supercade Suba

Dirección: Avenida Calle 145 No. 103B – 90, Bogotá

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 5:30 pm - Jornada continua  
sábados 8:00 am a 12:00 pm

#### CADE La Victoria

Dirección: Diagonal 37 Sur No 2 - 00 Este

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm - Jornada continua

#### CADE Santa Helenita

Dirección: Carrera 84 Bis No. 71B - 53

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 am a 4:00 pm - Jornada continua

### Unidad de Cuidado Animal

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

### CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

Durante la emergencia sanitaria se habilitaron dos líneas celulares: 3053985853 y 3053668424.

### CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

#### Medios virtuales:

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