

RESPUESTAS A LAS PROPUESTAS Y OBSERVACIONES DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE INTERES.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) 2024

En respuesta a las observaciones y propuestas recibidas frente al proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Mapa de Riesgos de Corrupción - M.R.C – y la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2024, el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal presenta los resultados del análisis de la pertinencia de la inclusión de las propuestas y la respuesta a las observaciones.

NOMBRE	COMPONENTE DEL PLAN	SUGERENCIA	RESPUESTA
Jessica Yulieth Mateus Motta	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	"Abrir más canales de denuncia y atención al ciudadano "	<p>Agradecemos mucho su propuesta y le informamos que, el Instituto ha venido trabajando en el fortalecimiento de los canales de atención, por esa razón contamos con los siguientes canales: Presencial, Virtual y telefónico. Actualmente el IDPYBA se encuentra estructurando la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de evaluar los canales de atención respecto a la caracterización de nuestros ciudadanos para tener una mayor cobertura respecto al presupuesto asignado para tan fin.</p> <p>Por otra parte, en relación con los canales de denuncia de maltrato animal específicamente, en la actualidad la ciudadanía puede instaurar sus denuncias de presunto maltrato animal a través de los siguientes canales de atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial

			<p>Dirección: Carrera 10 No 26 – 51. Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 8. - Bogotá D.C.</p> <p>Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm - Jornada continúa</p> <p>2. Canal de atención telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Línea de atención: el teléfono (+57) (601) 647 71 17, es el único medio telefónico de carácter oficial del Instituto. • Línea gratuita contra el maltrato: 018000115161 • Línea de atención anticorrupción: línea 195, numeral otras entidades <p>3. Canales de atención virtual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico: proteccionanimal@animalesbog.gov.co. • Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login • Sede electrónica: https://www.animalesbog.gov.co/ • Guía de Trámites y Servicios: https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios <p>Adicionalmente el Instituto tiene a disposición de la ciudadanía la Línea gratuita única distrital contra el maltrato: 018000115161 Número especializado para atender denuncias exclusivamente relacionadas con el abuso hacia los animales. A través de se pueden presentar denuncias detalladas y adjuntar evidencias relevantes.</p>
--	--	--	---



			<p>Nuestra misión es proteger y defender a los animales de cualquier forma de abuso o maltrato. Para ello, contamos con diversos canales de comunicación donde la ciudadanía puede reportar cualquier situación que atente contra el bienestar animal. Es importante que al hacer una denuncia se cumplan con los requisitos y las formas adecuadas que establece la ley, para que podamos actuar de manera eficaz y oportuna.</p> <p>Queremos que la ciudadanía se involucre y nos apoye en esta labor, por eso nos comprometemos a informar y orientar sobre cómo realizar las denuncias de presunto maltrato animal y a dar a conocer de manera más efectiva acerca del uso y disposición de nuestros canales de información.</p>
--	--	--	--

Nota: Las observaciones relacionadas a continuación, son tomadas textualmente de las que realizó cada ciudadano.

Finalmente, es relevante señalar que, el formulario virtual publicado en la sede electrónica de la entidad durante el periodo comprendido entre el 24 de diciembre de 2023 y 15 de enero de 2024.