

CARTA DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA Y ANIMALES DE BOGOTÁ



INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL



Le presentamos **la carta de compromiso** con la ciudadanía y los animales de Bogotá, en la cual se consignan **sus derechos y deberes**, los cuales el Instituto se compromete a respetar, asegurar y verificar.

Desde el **Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal**, teniendo en cuenta nuestra misión, de ser una entidad pionera en **promover una cultura de respeto, buen trato y protección** de la fauna doméstica y la ciudad, con vocación de servicio y responsabilidad en la promoción del cuidado de los animales no humanos de la sana convivencia en un ambiente de paz y sostenibilidad, le invitamos a conocer y ser partícipe de sus derechos y deberes, así como de los animales, y de los canales dispuestos al servicio de la ciudadanía.





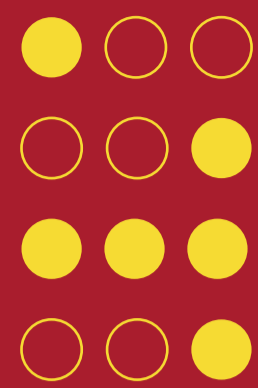
DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

Los derechos que se deben asegurar a la ciudadanía cuando acuda al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal son los siguientes:

- * Recibir un trato amable, respetuoso, incluyente, igualitario y digno.
- * Recibir atención con diligencia, claridad y eficiencia, acceder a la información de los trámites y servicios de forma directa y sin intermediarios.
- * Obtener información completa, veraz y en lenguaje claro, como la garantía de protección de esta.
- * Exigir actualización, aclaración y rectificación de los datos almacenados en los sistemas de información del Instituto.
- * Contribuir activamente en los espacios y en los procesos de transformación del Instituto haciendo uso de los canales autorizados.
- * Interponer PQRS verbales o escritas a través de los canales oficiales habilitados por el Instituto.
- * Recibir información y/o notificaciones de las actuaciones y recursos administrativos emitidos por el Instituto.
- * Acceder a la información de interés general o particular a través de los canales de comunicación dispuestos por el Instituto.
- * Prevaler otro derecho que sea reconocido por la Constitución y las leyes.

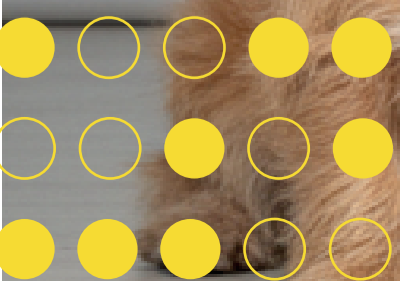


DERECHOS DE LOS ANIMALES



- * Recibir atención especial y preferente si se encuentra en estado de indefensión o vulnerabilidad.
- * Recibir atención respetuosa, cariñosa y amable.
- * Recibir un trato digno, solidario y diligente.
- * Asegurar asistencia y protección ante situaciones que pongan en peligro su vida, salud, condición o integridad física.
- * Ingresar con su(s) animal(es) de compañía, sabiendo que Instituto es un lugar seguro y libre de maltrato animal.

**¿Le vulneraron algún derecho?
Contacte el(la) Defensor(a) de la ciudadanía
defensorciudadano@animalesbog.gov.co**

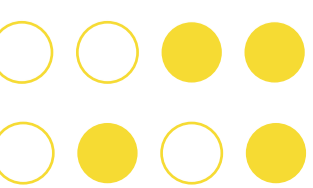




DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Para una adecuada prestación del servicio, **es clave** que los conozca y practique:

- * Acatar la Constitución y las Leyes ante las actuaciones en el Instituto al acceder a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- * Comportarse de una forma decorosa y respetuosa ante nuestros servidores públicos del Instituto.
- * Garantizar el uso adecuado de la información y de los documentos emitidos por parte del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal, en especial aquellos que gozan de la reserva y confidencialidad de la información.
- * Proporcionar información veraz, oportuna y fidedigna en el relacionamiento con el Instituto, con el fin de adelantar las gestiones del trámite o solicitud hecha a la entidad.
- * Actuar con buena fe y transparencia ante el Instituto, absteniéndose de dilatar, retrasar o interferir en las actuaciones administrativas, aportando información falsa y/o temeraria.





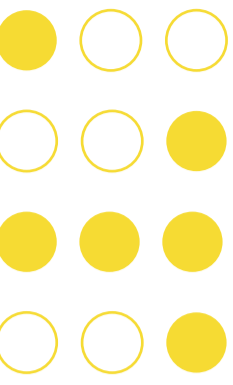
DEBERES DE LOS ANIMALES

- * Ser extraordinariamente felices.
- * Ser naturalmente espontáneos.
- * Circular libremente por las instalaciones del Instituto.





PROHIBICIONES PARA LA CIUDADANÍA



- * Ejercer violencia en contra de las personas que brindan los servicios de la Entidad, para obligarlas a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o contrario a sus deberes legales.
- * Invocar influencias reales o simuladas para privilegiar la realización de un trámite o servicio; buscar el favorecimiento de intereses, así como intimidar con palabras temerarias a las personas que trabajan para la Entidad.
- * Ofrecer remuneración o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie, como contraprestación al trabajo o servicio prestado por las personas que laboran en el Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.





CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN

La información dispuesta por el IDPYBA detalla los **medios y canales de atención**, como ubicaciones, condiciones de servicio, horarios y temas que se atienden a través del siguiente enlace en nuestra sede electrónica.



<https://www.animalesbog.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>

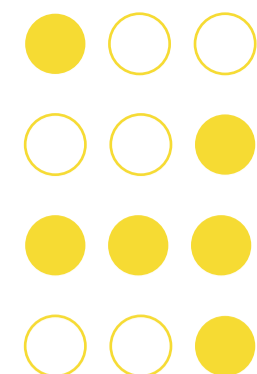


ATENCIÓN TELEFÓNICA

- * Te puedes comunicar con la línea 195* o al fijo +57 601-6477117, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continúa.
- * Línea de emergencias **123**.



ATENCIÓN PRESENCIAL



RED CADE Bogotá

N°	Punto de Atención	Horario	Dirección
1	SuperCADE Américas Radicación de correspondencia presencial	Lunes a Viernes de 7:00 a.m a 4:30 p.m Sábados de 8:00 a.m a 12:00 p.m Jornada continúa	Avenida Carrera 86 No 43 - 55 Sur
2	SuperCADE Manitas	Lunes a Viernes de 7:00 a.m a 4:30 p.m Sábados de 8:00 a.m a 12:00 p.m Jornada continúa	Carrera 18 L No 70 B - 50 Sur
3	Super CADE Suba Radicación de correspondencia presencial	Lunes a Viernes de 7:00 a.m a 4:30 p.m Sábados de 8:00 a.m a 12:00 p.m Jornada continúa	Calle 145 No 103 B - 90
4	Super CADE CAD	Lunes a Viernes de 7:00 a.m a 4:30 p.m Sábados de 8:00 a.m a 12:00 p.m Jornada continúa	Carrera 30 No 25-90
5	UCA	Lunes a Viernes de 7:00 a.m a 5:00 p.m Sábados de 9:00 a.m a 2:00 p.m Domingo de 10:00 a.m a 1:00 p.m Jornada continúa	Carrera 106 No. 67 – 02
6	Sede Administrativa	Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m Jornada continúa	Carrera 10 No. 26 – 51. Edificio Residencias Tequendama, Torre Sur, Piso 5



ATENCIÓN VIRTUAL

Correo Electrónico: proteccionanimal@animalesbog.gov.co



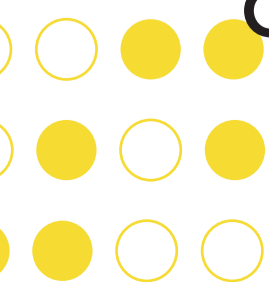
Bogotá Te Escucha:
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



Página Web: **Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal**



Trámites y Servicios inscritos en bogota.gov.co: **Guía de Trámites y Servicios**





INSTITUTO DISTRITAL
DE PROTECCIÓN Y
BIENESTAR ANIMAL



<https://bogota.gov.co/servicios/supercade-virtual>