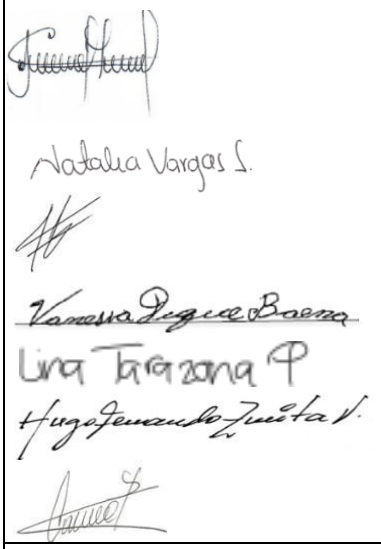
CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
020	29 junio de 2018	1.0	Adopción del procedimiento
090	18/09/2019	2.0	Se modifica en el objetivo el termino de visita para el control por visita ante la presencia, Se elimina modifica el flujograma de actividades debido a la mejora del proceso Se actualiza la versión de los formatos PM01-PR08-F01, PM01-PR08-F02, PM01-PR08-F03, y PM01-PR08-G01
		3.0	Se eliminan las responsabilidades generales del Coordinador del programa. Se adicionan lineamientos y/o políticas de operación Se elabora el formato PM01-PR08-F04 Se modifica la actividad 17 del flujograma de actividades adicionando las actividades para incluir el formato PM01-PR08-F04 Se actualiza la versión de los formatos PM01-PR08-F01, PM01-PR08-F02 y la guía PM01-PR08-G01

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre: Johana Morales Natalia Vargas Carlos Crespo Vanessa Duque Lina Tarazona Hugo Zurita Mauricio Cano	**Nombre:** Ximena A Castro P	**Nombre:** Alexander Estepa

Firma:	Firma:	Firma:
		
Cargo: Profesionales Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	**Cargo:** Profesional Oficina Asesora de Planeación	**Cargo:** Subdirector Atención a la Fauna

1. OBJETIVO

Definir las actividades que se deben llevar a cabo para la atención de los requerimientos de visita ante la presencia de animales sinantrópicos que sean solicitados al Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de atención de los requerimientos de visita ante la presencia de animales sinantrópicos y finaliza con la generación del informe de gestión de los requerimientos atendidos y los respectivos soportes validados y debidamente archivados por el programa de sinantrópicos del Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

Subdirector Atención a la Fauna

- Revisar y aprobar los oficios generados por el programa de sinantrópicos

Profesional Especializado Subdirección Atención a la Fauna (Coordinador Fauna Doméstica)

- Solicitar y tramitar los oficios proyectados por parte de los profesionales del Programa Sinantrópicos
- Revisar y aprobar el informe mensual de visitas de verificación y seguimiento de control de animales sinantrópicos

Profesional Subdirección Atención a la Fauna- Sinantrópicos

- Ingresar información a Base de datos
- Proyectar oficios de respuesta de los requerimientos
- Establecer comunicación con peticionario
- Realizar asesoría telefónica o virtual en los casos que se requiera
- Diligenciar formato de acta de visita, o asesoría telefónica o virtual, realizar recomendaciones y observaciones
- Consolidar carpeta de visitas

Equipo técnico Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos

- Establecer comunicación con el peticionario (a)
- Realizar visita de verificación
- Realizar asesoría telefónica o virtual en los casos que se requiera
- Diligenciar formato de acta de visita, o asesoría telefónica o virtual, realizar recomendaciones y observaciones
- Realizar visita de seguimiento

Apoyo Administrativo Subdirección Atención a la Fauna

- Entregar petición al Programa Sinantrópicos
- Radicar respuesta de la petición

Apoyo Administrativo Gestión Corporativa- Atención al Ciudadano

- Recepción de requerimientos
- Asignar radicado
- Direccionar requerimiento al área correspondiente.

Abogado Subdirección Atención a la Fauna

- Revisar y aprobar los oficios generados por el programa de sinantrópicos

4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

- Las visitas de verificación y seguimiento se realizarán previa radicación y asignación de la solicitud, por parte del área de atención al ciudadano.
- Se tendrán en cuenta los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Se debe dar cumplimiento a las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo por parte del Instituto Distrital de Protección y Bienestar
- De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, solicitud que no cuente con un número de radicado asignado por el área de atención al ciudadano del Instituto **no será atendida.**
- Se garantiza la protección de los datos personales de los ciudadanos involucrados dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012

- Cuando se esté realizando una visita de requerimiento del equipo Animales Sinantrópicos y se evidencie posible maltrato animal, se activará el procedimiento PM05-PR08 Atención de los casos de Maltrato y/o Crueldad Animal en el Distrito Capital en donde el equipo de Animales sinantrópicos realizará el respectivo acompañamiento al caso
- Según la ley 1774 de 2016 y la ley 84 de 1989, el Estado, la sociedad y sus miembros tienen la obligación de asistir y proteger a los animales con acciones diligentes ante situaciones que pongan en peligro su vida, salud o su integridad física.
- Las visitas de verificación siempre tendrán como parte de su finalidad la promoción del bienestar animal, la prevención del sufrimiento animal y la erradicación del maltrato y/o crueldad animal.

5. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS

No. de Anexo	Código	Nombre
1.	PM01-PR08-F01	Acta de visita domiciliaria
2.	PM01-PR08-F02	Matriz de seguimiento de requerimientos
3.	PM01-PR08-F03	Comunicación de visita realizada sin contacto personal
4.	PM01-PR08-F04	Acta de asesoría telefónica ó virtual ante la presencia de animales sinantrópicos
5.	PM01-PR08-G01	Guía de atención de visitas de verificación ante la presencia de animales sinantrópicos

6. NORMATIVIDAD ASOCIADA

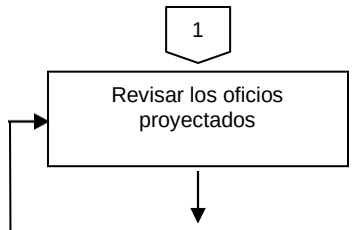
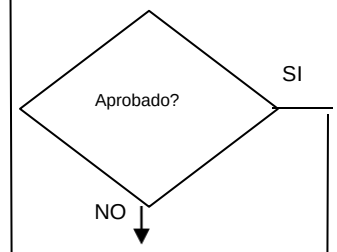
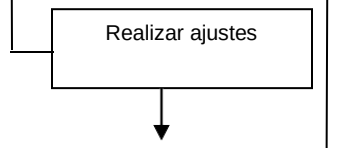
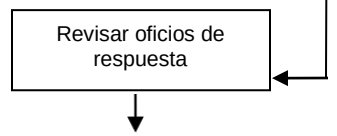
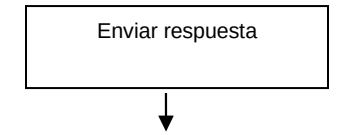
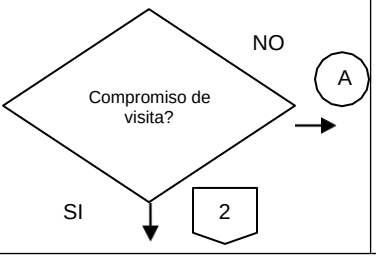
Ver el formato Matriz de Cumplimiento Legal PM01-MCL

7. DEFINICIONES

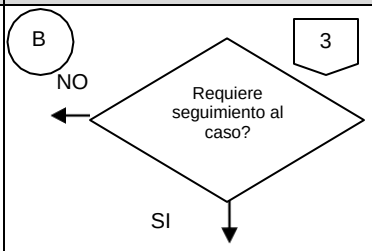
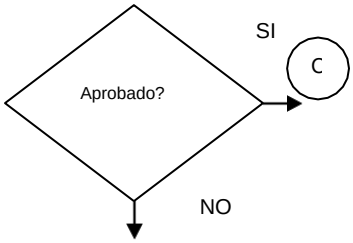
Ver el formato Glosario PM01-GL

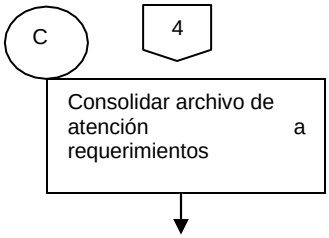
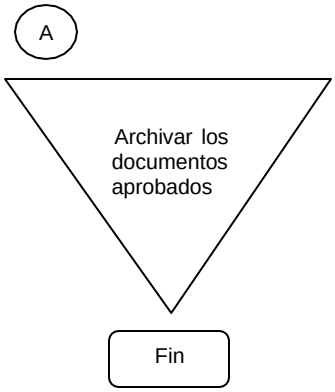
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
1.	INICIO ↓ Recepción de requerimientos ↓	Apoyo Administrativo Subdirección Gestión Corporativa-Atención al ciudadano	1	PA01-PR01-F01	Los requerimientos llegan al Instituto por medio de los diferentes canales habilitados.
2.	PA01-PR01 Gestión de PQRS ↓	Apoyo Administrativo/ Subdirección Gestión Corporativa-Atención al ciudadano	1	PA01-PR01-F01	Se seguirán los lineamientos establecidos en el procedimiento de gestión de PQRS.
3.	Recibir petición ↓	Apoyo administrativo Subdirección Atención a la Fauna	0.1	PA01-PR01-F01	Al momento de la recepción se tiene en cuenta la fecha de recepción para emitir respuesta a la petición teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015.
4.	Ingresar a base de datos ↓	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	0.25	PM01-PR08-F02	Se diligencia la Matriz para generar seguimiento a las solicitudes recibidas
5.	Priorizar solicitudes ↓	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	2	PM01-PR08-F02	Revisar el tema, definir qué respuesta se va a dar, si requiere visita o es informativo.
6.	Proyectar oficio de respuesta del requerimiento ↓ 1	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	24	PE01-PR10-MD03	De acuerdo con la plantilla oficial, se da respuesta al requerimiento.

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
7.		Profesional Especializado Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos Abogado Subdirección Atención a la Fauna	8	PE01-PR10-MD03	Revisar la oportunidad, calidad y pertinencia de la información
8.		Profesional Especializado Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos Abogado Subdirección Atención a la Fauna	N.A.	N.A.	N.A.
9.		Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	8	PE01-PR10-MD03	Realizar las correcciones solicitadas En caso de que el oficio de respuesta tenga algún error (redacción, ortografía), o no se hayan realizado los respectivos traslados a otras entidades, será devuelto por la Coordinación.
10.		Subdirector Atención a la Fauna	8	PE01-PR10-MD03	Revisar la oportunidad, calidad y pertinencia de la información y firmar.
11.		Apoyo Administrativo Subdirección Atención a la Fauna	1	PE01-PR10-MD03	El oficio de respuesta se radica y se le asigna un número de radicación de salida (EE).
12.		N.A.	N.A.	N. A	N.A

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
13.	2 Establecer cronograma de visita ↓	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	8	PM01-PR08-F02	Se establece el cronograma para la visita y se actualiza la Matriz de seguimiento
14.	Definir equipo técnico de visita ↓	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	8	PM01-PR08-F02	El equipo siempre estará conformado por dos profesionales.
15.	B Establecer comunicación con peticionario ↓	Profesional Programa Sinantrópicos/ Subdirección Atención a la Fauna	16	PM01-PR08-G01	Programar de mutuo acuerdo fecha de visita, por orden de llegada y confirmación por vía telefónica de identificación del usuario con: dirección, barrio, nombre, documento de identificación y teléfono de contacto. Nota: cuando el Peticionario no referencia datos de contacto, se programa la visita y se deja evidencia de la misma en el formato PM01-PR08-F03 y PM01-PR08-F01
16.	Agendar visitas de verificación ↓	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	8	PM01-PR08-F02	Según la matriz de seguimiento consolidada, se realiza un ruteo por direcciones y por localidades.
17.	Realizar visita de verificación ↓	Equipo técnico Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	2	PM01-PR08-F01 PM01-PR08-F03 PM01-PR08-F04 PM01-PR08-G01	Seguir las recomendaciones de la guía de atención de visita. En caso que no haya ningún adulto responsable, diligenciar la comunicación de visita sin contacto, y acta de visita, realizar recomendaciones y observaciones En situaciones externas que impidan realizar la visita de verificación, se evaluará la pertinencia de una asesoría vía comunicación telefónica o virtual teniendo en cuenta los criterios establecidos por el Equipo y la respectiva solicitud.
18.	Firmar y entregar copia del acta de visita al peticionario ↓ 3	Equipo técnico Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	0.25	PM01-PR08-F01	Se especifica fecha de la visita, firma del profesional que atiende, firma del peticionario **Nota**: cuando no hay quien atienda la visita ni datos de contacto el acta reposara en el archivo del Programa de Sinantrópicos de la SAF.

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
19.		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
20.	Registrar la información de la gestión	Profesional Programa Sinantrópicos / Subdirección Atención a la Fauna	8	PM01-PR08-F02	Se ingresan los datos a la matriz de seguimiento, donde se da la trazabilidad a cada solicitud.
21.	Realizar informe mensual de visitas de verificación	Profesional Programa Sinantrópicos / Subdirección Atención a la Fauna	1	Informe de Gestión	Presentar un informe de gestión donde se da claridad de los casos atendidos, localidad, especie, motivo de solicitud. Escanear la evidencia de la ejecución
22.	Revisar el informe de gestión	Coordinador Fauna doméstica/Subdirección Atención a la Fauna	24	Informe de Gestión	Revisa oportunidad de la información, claridad, indicadores y pertinencia.
23.		N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
24.	Realizar ajustes 4	Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	8	Informe de Gestión	N.A.

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
25.		Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	N.A.	Informe de Gestión	Archivar los registros asociada a cada una de las visitas. Se debe cumplir con el tiempo establecido en las tablas de retención documental.
26.		Profesional Subdirección Atención a la Fauna-Sinantrópicos	N.A.	PM01-PR08-F01 PM01-PR08-F02 PM01-PR08-F03 PM01-PR08-F04	Archivar la documentación de acuerdo con los lineamientos del área de gestión documental.