ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	PROTECCIÓN ANTE LA CRUELDAD ANIMAL	
	ATENCIÓN, ASIGNACIÓN Y REPORTE DE LLAMADAS DE POSIBLES CASOS DE MALTRATO Y/O URGENCIAS VETERINARIAS	
	Código: PM05-PR11	Versión: 2.0

CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE ACTA DE APROBACIÓN	FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
59	15/03/2019	1.0	Adopción del procedimiento
073 -	24 MAYO 2019	2.0	Se realiza una actualización de la ruta de atención, se actualizan los formatos PM05-PR11-IN01, PM05-PR11-IN02 y se incluye formato PM05-PR11-F02

AUTORIZACIONES

ELABORÓ:	REVISÓ	APROBÓ
ÁREA TÉCNICA	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	LIDER DEL PROCESO
Nombre Yenny Patricia Cruz A Julián Alberto Tarquino Miguel Acevedo Walter Fernandez	**Nombre:** Julio Fuentes Vidal	**Nombre:** Luis Carlos Patiño
Firma:	**Firma:**	**Firma:**
Cargo: Profesionales Subdirección atención a la fauna	**Cargo:** Profesional Oficina Asesora de Planeación	**Cargo:** Subdirector de atención a la fauna

1. OBJETIVO

Establecer las actividades a desarrollar para la atención, asignación y reporte de las llamadas de la ciudadanía sobre posibles casos de maltrato y/o de urgencias veterinarias.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de los requerimientos telefónicos realizados por la ciudadanía por medio de la línea de emergencias 123, seguida de la asignación de casos de presunto maltrato y/o urgencia veterinaria y termina con el reporte y seguimiento de los casos ingresados.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES

Profesional Universitario (Coordinador grupo de atención línea de emergencias y maltrato animal)

- Encargado de supervisar y liderar la línea de atención a casos de maltrato y urgencias veterinarias.
- Reporte semanal de los casos atendidos por supuesto maltrato y/o urgencia veterinaria
- Reporte mensual de los casos recibidos, los casos atendidos, los casos enviados al SDQS y prevalencia de los casos por localidad.

Bachiller CAD

Documentar y enviar los casos recibidos por el Centro Automatizado de Despacho CAD de la Policía Metropolitana de Bogotá - MEBOG.

Bachiller Unidad de cuidado animal

Priorizar los casos enviados desde al CAD para agilizar el filtrado de los mismos, enviar la información a los equipos competentes de la Subdirección de Atención a la Fauna (Escuadrón Anticrueldad y/o Urgencias Veterinarias), para que ellos efectúen la respectiva atención e informar al ciudadano sobre el caso reportado

Priorizar los casos recibidos desde redes sociales o Radicados por el SDQS, realizar el filtrado de los mismos, enviar la información a los equipos competentes de la Subdirección de Atención a la Fauna (Escuadrón Anticrueldad y/o Urgencias Veterinarias), para que ellos efectúen la respectiva atención e informar al ciudadano sobre el caso reportado.

4. LINEAMIENTOS Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

Para los casos de maltrato y de urgencias veterinarias que no son prioritarias el proceso se hará por medio del SDQS, correo electrónico y presencial en el instituto.

La operación que se manejará tanto en CAD como en la Unidad de Cuidado Animal será la siguiente:

Se trabajará por turnos rotativos de 7 horas cada uno de domingo a domingo de acuerdo a la planilla que se dará a conocer los últimos días del mes; tener en cuenta que el primer turno empieza a las 6 horas 30 minutos y termina a las 13 horas 30 minutos; el segundo turno empieza a las 13 horas 30 minutos y termina a las 20 horas 30 minutos, cada turno tiene dos descansos de 15 minutos cada uno.
Cada vez que se ingresa al turno se deben verificar que los equipos estén funcionando y estén en óptimas condiciones, si en algún momento la persona no puede llegar al turno debe hacerlo saber con anticipación (7 horas) al coordinador para que de inmediato sea asignado un reemplazo, ya que por ningún motivo las estaciones se pueden quedar solas.

Es importante el uso adecuado del uniforme dentro de las instalaciones, además de mantener un ambiente laboral, cordial y respetuoso con sus compañeros.

La información que ingresa es completamente confidencial por lo que está prohibido indagar de forma personal por el incidente o dar información de los casos a personal ajeno adscrito al instituto.

A la salida del turno, la planilla debe quedar actualizada (esta debe tener los casos reportados durante la jornada, casos en espera, casos atendidos y otros), esta se le debe entregar al compañero o dejarla grabada si es la noche para el día posterior. Si se está en el CAD el Avantel se deja a cargo del supervisor de turno policial para que este sea reclamado en la mañana.

5. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXOS

No. de Anexo	Código	Nombre
1.	PM05-PR11-F01	Relación casos para la unidad de urgencias veterinarias y/o maltrato que no requieren atención inmediata
2.	PM05-PR11-F02	Relación de llamadas realizadas para verificación de casos
3.	PM05-PR11-IN01	Instructivo para atención de llamada telefónica casos de posible maltrato y/o urgencias veterinarias
4.	PM05-PR11-IN02	Instructivo para la identificación de casos de maltrato y urgencias veterinarias del distrito

6. NORMATIVIDAD ASOCIADA

Ver el formato Matriz de Cumplimiento Legal PE01-PR01-F08

7. DEFINICIONES

Ver el formato Glosario PE01-PR01-F09

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
1	INICIO Recibir incidente reportado	Bachiller CAD	025	N/A	Los casos reportados ingresan por la línea 123 de allí son tipificados de acuerdo con sus características y luego enviados al CAD Policía Ambiental donde nos brindan los datos del incidente. También pueden ingresar por redes sociales o radicados del SDQS
2	✓ Verificar que el caso sea una emergencia o un posible maltrato	Bachiller Unidad	025	N/A	Luego del ingreso del caso al sistema del Instituto se verifica la información y se realiza un primer filtro donde se verifican si son casos urgentes o pueden dar espera
3	¿Es competencia del instituto? SI / NO	Bachiller Unidad	025	N/A	Se direccionan los casos recibidos a la unidad de cuidado animal para que sigan con el protocolo establecido
4	A ← Redireccionar caso	Bachiller Unidad	025	N/A	Se hay un numero de telefónico se le informa al ciudadano que no es una urgencia por lo que debe enviar la información por correo o dirigirse al instituto de forma presencial
5	NO ¿Es una urgencia B / SI	Bachiller Unidad	025	PM05-PR11-F01	Se revisa que los datos y las características enviadas me evidencien un caso de urgencia veterinaria, todo esto de acuerdo al instructivo de validación de urgencias
6	✓ Verificar información reportada	Bachiller Unidad	025	PM05-PR11-F01	Se verifica nuevamente que la información reportada sea la indicada para realizar el reporte
7	Registrar caso para control y seguimiento	Bachiller Unidad	025	PM05-PR11-F01	Se envía la información para la asignación del recurso
8	Comunicarse con el ciudadano que reportó el caso 1	Bachiller Unidad	050	PM05-PR11-IN01 PM05-PR11-IN02	Realizar la llamada al ciudadano realizando el cuestionario respectivo de acuerdo a la emergencia reportada

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
9	1 ¿Se logro comunicación? SI NO	Bachiller Unidad	025	PM05-PR11-IN01	Cuando ya se establece la llamada con el ciudadano
10	A ← Registrar para iniciar proceso nuevamente	Bachiller Unidad	025	PM05-PR11-F01	Se llena el reporte dejando constancia de la llamada, los intentos fallidos y colocando como nota que el caso se cierra y se queda en espera de un nuevo reporte
11	Realizar preguntas sobre el caso reportado	Bachiller Unidad	050	PM05-PR11-IN01 PM05-PR11-IN02	Por medio de un protocolo de preguntas previamente establecidas se realiza la conversación para dar prioridad al caso
12	Comunicar con la móvil para asignación del caso	Bachiller Unidad	025	N/A	Se le informa el caso a la móvil que este más cercana para que se pueda acercar a revisar el caso o si está ocupada que lo deje en cola para cuando este disponible
13	C ← Reportar estado del caso por parte de la móvil	Profesional universitario	8	N/A	Cuando el caso ya ha sido atendido se debe informar al coordinador su cierre
14	B → Verificar información reportada sobre maltrato animal	Bachiller Unidad	025	N/A	Se revisa que los datos y las características enviadas me evidencien un caso de maltrato animal en flagrancia, todo esto de acuerdo con el instructivo de validación de urgencias
15	Solicitar acompañamiento de la policía	Bachiller	025	N/A	Se le copian datos a Policia y se espera su verificación para ir a realizar el acompañamiento
16	Comunicarse con el ciudadano 2	Bachiller Unidad	050	PM05-PR11-IN01 PM05-PR11-IN02	Realizar la llamada al ciudadano realizando el cuestionario de preguntas que se encuentra en el instructivo

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo máximo estimado (En horas)	Información documentada	Comentario
17	2 Realizar preguntas sobre caso	Bachiller Unidad	050	PM05-PR11-IN01 PM05-PR11-IN02	Por medio de un protocolo de preguntas previamente establecidas se realiza la conversación para dar prioridad al caso
18	Comunicar con la móvil para asignación del caso	Bachiller Unidad	025	N/A	Vía telefónica se comunican los casos para que el escuadrón anti crueldad o comando granja para que se dirija al sitio donde está sucediendo el hecho. Si es un animal silvestre se le informa al personal correspondiente
19	Cierre de caso	Bachiller	8	N/A	Al final del día se verifica qué tipo de estado se dio a los casos y reportarlos en el programa.
20	C Generar informe	Profesional universitario	8	N/A	Cada semana se hace un informe en el cual se especifican las llamadas telefónicas recibidas, casos reportados fallidos y casos efectivos
21	Archivar documentación A FIN	Profesional universitario	8	Toda la información genera en el procedimiento	La documentación se guarda en una base de datos para posteriores estudios estadísticos