

	INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA PRIMER SEMESTRE 2019	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	FECHA DE REVISIÓN	22/07/2014

CONTENIDO

1. Existencia del Defensor
2. Desarrollo de las funciones
3. Respuesta a requerimientos
4. Canales de atención

DESARROLLO DEL INFORME

<p>1. Existencia del Defensor.</p> <p>En el manual de funciones de la entidad se designa a la Subdirector(a) de Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático o quien haga sus veces. Posteriormente por el cambio de denominación y de estructura esta función se le asigna al Subdirector de Reducción de Riesgos. "15. Ejercer la función de defensoría del ciudadano de la entidad y asesorar a la entidad en la formulación de políticas que tiendan a mejorar la calidad de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con los ciudadanos".</p>																		
<p>2. Desarrollo de las funciones</p> <p>Como Defensor del ciudadano se ha cumplido a cabalidad con las siguientes funciones:</p> <p>Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento y se ha realizado el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad, mediante el seguimiento a la implementación de acciones de cumplimiento de las acciones de la política distrital de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Se ha velado por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Se ha realizado el respectivo cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece la entidad mediante la difusión del manual de atención la ciudadanía y el manual de Manual de recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el IDIGER – PQRS.</p>																		
<p>3. Respuesta a requerimientos</p> <p>De igual forma para el periodo se ha realizado la clasificación, asignación y seguimiento a la oportunidad de respuesta de los allegados al correo electrónico defensordelciudadano@idiger.gov.co</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Peticionario</th> <th>Tema</th> <th>Dependencia encargada</th> <th>ESTADO</th> <th>Radicados</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fernando José Estupiñan Vargas</td> <td>Invitación Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2019</td> <td>Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático</td> <td>Atendido</td> <td>Correo electrónico</td> <td>11 de mayo de 2019 Asistencia a la reunión 17 de mayo de 2019</td> </tr> <tr> <td>Sofía de Las Mercedes Quiroga Ramírez</td> <td>Solicitud de visita técnica</td> <td>Subdirección de Análisis</td> <td>Atendido</td> <td>2019EE5933 2019ER5446</td> <td>28 de marzo de 2019 05 de mayo de 2019</td> </tr> </tbody> </table>	Peticionario	Tema	Dependencia encargada	ESTADO	Radicados	Fecha	Fernando José Estupiñan Vargas	Invitación Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2019	Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Atendido	Correo electrónico	11 de mayo de 2019 Asistencia a la reunión 17 de mayo de 2019	Sofía de Las Mercedes Quiroga Ramírez	Solicitud de visita técnica	Subdirección de Análisis	Atendido	2019EE5933 2019ER5446	28 de marzo de 2019 05 de mayo de 2019
Peticionario	Tema	Dependencia encargada	ESTADO	Radicados	Fecha													
Fernando José Estupiñan Vargas	Invitación Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2019	Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Atendido	Correo electrónico	11 de mayo de 2019 Asistencia a la reunión 17 de mayo de 2019													
Sofía de Las Mercedes Quiroga Ramírez	Solicitud de visita técnica	Subdirección de Análisis	Atendido	2019EE5933 2019ER5446	28 de marzo de 2019 05 de mayo de 2019													

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE AL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO</p>	INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA PRIMER SEMESTRE 2019	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER		FECHA DE REVISIÓN

Peticionario	Tema	Dependencia encargada	ESTADO	Radicados	Fecha
Iván Salazar Daza	Queja falta el suministro de agua	EAAB	Atendido traslado por competencia y puesta en contacto con el defensor del ciudadano de la Empresa de acueducto de Bogotá.	Correo electrónico	28 de febrero de 2019 04 de marzo de 2019

4. Canales de atención
Se cuenta con los siguientes canales para la atención de requerimientos, los cuales permiten a la ciudadanía mantener una interacción permanente con la Entidad, como parte fundamental a la protección de sus derechos.

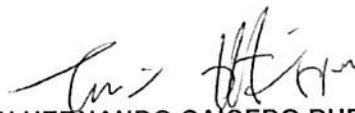
- Para la atención presencial en la Subdirección de Reducción de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático se ha dispuesto los siguientes días para la atención:

MES	DIAS	HORARIO
Enero	Jueves 3, 10, 17, 24, 31 y 25	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Febrero	Jueves 01, 08, 18 y 22	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Marzo	Jueves 07, 14, 21 y 28	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Abril	Jueves 04, 11, 18 y 25	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Mayo	Jueves 02, 09, 16, 23 y 30	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Junio	Jueves 06, 13, 20 y 27	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.

Atención de los requerimientos allegados al correo Electrónico: defensordelciudadano@idiger.gov.co
Atención Telefónica: Teléfono 4292800 Ext. 2803 – 3014

5. Asistencia a la Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2019
Se asistió a la Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2019 realizada el pasado viernes 17 de mayo, en las instalaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá

FIRMAS



IVÁN HERNANDO CAICEDO RUBIANO
Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático
DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA -IDIGER