

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático	<b>INFORME BUENAS  PRACTICAS DE SERVICIO A LA  CIUDADANÍA</b> Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1

## CONTENIDO

1. Principios del Servicio a la ciudadanía en el IDIGER
2. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos
3. Características del servicio a la ciudadanía
4. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada
5. Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía
6. Cualificación de los actores del servicio – Capacitaciones

## DESARROLLO DEL INFORME

<b>1. Principios del Servicio a la ciudadanía en el IDIGER</b> En el desarrollo de las funciones asignadas, he realizado el seguimiento a las buenas prácticas en cuanto a la Atención a la Ciudadanía en la entidad. En este orden de ideas, el IDIGER armoniza en sus procesos, procedimientos e instrumentos para la atención al ciudadano con los principios: respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad y atención diferencial preferencial. Dichos principios son socializados con nuestros colaboradores de diferentes áreas que tienen contacto directo con la ciudadanía mediante capacitaciones, notas informativas, correos electrónicos y a través del módulo de inducción y re inducción creado para todos los servidores de la entidad.
<b>2. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos</b> Teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente se constituye como parte fundamental para la mejora continua en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad la entidad ha adelantado las encuestas de percepción y de satisfacción frente a los trámites y servicios recibidos por parte de la ciudadanía y de allí implementar acciones de mejora, igualmente se diseñó para la entidad un instructivo con los lineamientos que define la metodología para adelantar dicha encuesta en cada uno de los trámites y servicios.
<b>3. Características del Servicio a la ciudadanía</b> Tanto el servicio que se presta en las oficinas como aquel que se brinda en los trabajos de campo en las diferentes localidades de Bogotá es imparcial e igualitario. Se reconoce a las comunidades como conjuntos de seres humanos en sus diferentes, intereses, necesidades y vulnerabilidades. El IDIGER incorpora en sus instrumentos tales como, el “Manual de servicio al ciudadano del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático”, el “Manual PQRS ( <a href="http://www.idiger.gov.co/manuales">http://www.idiger.gov.co/manuales</a> )” y la “Carta del trato digno” ( <a href="http://www.idiger.gov.co/carta-del-trato-digno">http://www.idiger.gov.co/carta-del-trato-digno</a> ), aspectos trascendentales como el trato cálido, amable, respetuoso, digno y humano. Desde el Defensor de la Ciudadanía se ha realizado el seguimiento y actualización a los aspectos que lo han requerido.
<b>4. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:</b>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Unidad de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</small>	<b>INFORME BUENAS          PRACTICAS DE SERVICIO A LA          CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
<b>Instituto Distrital de Gestión de Riesgo          y Cambio Climático - IDIGER</b>			

Atendiendo los preceptos identificados en el Plan Nacional de Desarrollo, "Todos por un nuevo país", en los que se consigna acciones orientadas a optimizar los procedimientos de la prestación de los servicios a la ciudadanía, en el programa de Gobierno y ciudadanía digital enfocado a mejorar la eficiencia administrativa a través del uso de la tecnología y la Política Pública de servicio a la ciudadanía.

En la entidad se ha adelantado acciones tendientes a la mejora de infraestructura accesible y suficiente para la ciudadanía a través del uso de las tecnologías como lo ha sido la creación de un módulo que permita realizar el registro de las atenciones presenciales, telefónicas y virtuales de las personas atendidas en el punto de servicio mejora del módulo para la recepción de las peticiones verbales, módulo de seguimiento a la correspondencia y desarrollo de acciones para la virtualización de trámites de gran demanda, para ofrecer una atención más ágil, para que el ciudadano no requiera desplazarse a la entidad.

#### 5. Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

##### Canales de atención institucional

Como forma de garantizar un servicio transparente y oportuno los puntos de servicio se constituyen espacios mediante el cual la población mantiene una relación directa con la administración y crea una relación de confianza y credibilidad institucional.

La atención al ciudadano garantiza atención a la ciudadanía de manera ininterrumpida en un horario de lunes a viernes de 7:30 AM a 4:30 PM, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin.

La atención telefónica en el Conmutador: (57 1) 4292800

También se han dispuesto los siguientes canales virtuales [idiger@idiger.gov.co](mailto:idiger@idiger.gov.co)

##### Canales de atención del Defensor del ciudadano

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:

AÑO 2016

MES	DIAS	HORARIO
Enero	Jueves 14, 21 y 28	8:00 a.m. – 12: 00
Febrero	Jueves 04, 11, 18 y 25	8:00 a.m. – 12: 00
Marzo	Jueves 03, 10, 17, 24 y 31	8:00 a.m. – 12: 00
Abril	Jueves 07, 14, 21, 28	8:00 a.m. – 12: 00
Mayo	Jueves 03, 10, 17, 24 y 31	8:00 a.m. – 12: 00



# INFORME BUENAS PRACTICAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instituto Distrital de Gestión de Riesgo  
y Cambio Climático - IDIGER

CÓDIGO

PSC-FT-00

VERSIÓN

1

MES	DIAS	HORARIO
Junio	Jueves 06, 13,20,27	8:00 a.m. – 12: 00
Julio	Jueves 04,11,18,25	8:00 a.m. – 12: 00
Agosto	Jueves 01,08,15, 22 y 29	8:00 a.m. – 12: 00
Septiembre	Jueves 05,12,19,26	8:00 a.m. – 12: 00
Octubre	Jueves 03,10,17,24 y 31	8:00 a.m. – 12: 00
Noviembre	Jueves 07,14,21 y 28	8:00 a.m. – 12: 00
Diciembre	Jueves 05,12,19 y26	8:00 a.m. – 12: 00

## AÑO 2017

MES	DIAS	HORARIO
Enero	Jueves 12, 19 y 26	8:00 a.m. – 12: 00
Febrero	Jueves 02,09,16 y 23	8:00 a.m. – 12: 00
Marzo	Jueves 02,09,16,23 y 30	8:00 a.m. – 12: 00
Abril	Jueves 06,13,20,27	8:00 a.m. – 12: 00
Mayo	Jueves 04,11,18,25	8:00 a.m. – 12: 00
Junio	Jueves 01,08, 15,22,29	8:00 a.m. – 12: 00
Julio	Jueves 06,13,20,27	8:00 a.m. – 12: 00
Agosto	Jueves 03,10,17, 24 y 31	8:00 a.m. – 12: 00
Septiembre	Jueves 07,14,21,28	8:00 a.m. – 12: 00
Octubre	Jueves 05,12,19,26	8:00 a.m. – 12: 00
Noviembre	Jueves 02,09,16,23 y 30	8:00 a.m. – 12: 00
Diciembre	Jueves 07,14,21 y28	8:00 a.m. – 12: 00

## AÑO 2018

MES	DIAS	HORARIO
Enero	Jueves 4, 11, 18 y 25	8:00 a.m. – 12: 00
Febrero	Jueves 01,08,18 y22	8:00 a.m. – 12: 00
Marzo	Jueves 01,08,15,22 y 29	8:00 a.m. – 12: 00
Abril	Jueves 05,12,19,26	8:00 a.m. – 12: 00
Mayo	Jueves 03,10,17,24 y 31	8:00 a.m. – 12: 00
Junio	Jueves 07, 14,21,28	8:00 a.m. – 12: 00
Julio	Jueves 05,12,19,26	8:00 a.m. – 12: 00
Agosto	Jueves 02,09,18 y 23	8:00 a.m. – 12: 00
Septiembre	Jueves 06,13,20 y 27	8:00 a.m. – 12: 00

- Atención de los requerimientos allegados al correo electrónico: [defensordelciudadano@idiger.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idiger.gov.co)

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER	<b>INFORME BUENAS  PRACTICAS DE SERVICIO A LA  CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO	PSC-FT-00
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER	VERSIÓN	1

- Atención Telefónica: Teléfono 4292800 Ext. 2803 - 3014

#### 6. Cualificación de los actores del servicio – capacitaciones

En cumplimiento a la línea estratégica de cualificación para los servidores de servicio a la ciudadanía identificada en el artículo 8 numeral 3 de la Política Pública y en concordancia a la actividad “Ejecución de capacitaciones por parte de las áreas misionales que aborden temas relacionados con información que maneja atención al ciudadano y en estas hacer explícita la necesidad de la comunicación permanente de los cambios surtidos en los procesos misionales”, en el área funcional se han adelantado a partir de las vigencias 2015 a la fechas más de 30 jornadas de capacitación, con los líderes de procesos misionales con el fin de brindar una información oportuna, clara y de calidad a la ciudadanía. Igualmente se ha adelantado con los servidores que realizan la atención directa al ciudadano, capacitación en frente a la atención adecuada a personas en situación de discapacidad visual.

De igual forma en el Plan institucional de Capacitación adoptado mediante la resolución 136 de 2018, desde la Subdirección Corporativa se han realizado periódicamente capacitaciones orientadas al fortalecimiento de los conocimientos, habilidades y aptitudes de nuestros colaboradores que tienen contacto directo con la ciudadanía.

Entre los temas abordados se cuentan: atención al ciudadano”, derecho de acceso a la información, servicio al ciudadano y participación ciudadana.

#### 4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía

- Con el fin de establecer canales de interacción que mejoren el dialogo entre las entidades, las cuales permitan ofrecer al ciudadano una respuesta oportuna rápida y pertinentes sobre la oferta institucional del Distrito según las competencias de cada una de las entidades, El IDIGER participa activamente de las reuniones programadas por La Secretaria General y en el marco de la Rede Distrital de Servicio al ciudadano adoptado por el Decreto 371 de 2010, así como en el nodo Intersectorial de Política Pública de Servicio a la Ciudadanía PPSC y las demás reuniones que se convocan en el marco de la misma, de las cuales se puede evidenciar su asistencia en el módulo de la red Distrital de Quejas y Soluciones de la página institucional de la Veeduría Distrital.

- Igualmente para brindar una atención transparente y oportuna, la entidad actualiza la información de la guía de trámites y servicios del Distrito, así como el mapa callejero de los puntos de servicio habilitados para la ciudadanía, y remite la certificación de confiabilidad correspondiente a cada mes, dicha información sirve de apoyo para orientar a las personas que se comunican a la línea 195.

- El IDIGER desde el año 2008 hace parte de las entidades que conforman el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, ahora denominado “Bogotá te Escucha”, con el fin de ofrecer a la población una canal de





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
ALCALDE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgo  
y Cambio Climático

## INFORME BUENAS PRACTICAS DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instituto Distrital de Gestión de Riesgo  
y Cambio Climático - IDIGER

CÓDIGO

PSC-FT-00

VERSIÓN

1

fácil acceso para que realicen sus solicitudes a la Administración Distrital en General.

- Actualización de la información en la guía de trámites y servicios y mapa callejero de la Secretaría General el cual sirve de base para la información de la línea 195.

### FIRMAS

IVAN HERNANDO CAICEDO RUBIANO

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA -IDIGER

Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Elaboró: Ing. Lorena Ramirez – Profesional Grupo de Obras de Mitigación [dramirez@idiger.gov.co](mailto:dramirez@idiger.gov.co)