

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AV. CENTRAL 1000000 BOGOTÁ - COLOMBIA</small>	INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA 2019	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo 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. 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: Se ha garantizado 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. 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. 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 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>Luis Rodríguez</td> <td>Programa de Reasentamientos</td> <td>Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático – reasentamientos</td> <td>Atendido</td> <td>2019ER16594 2019EE13438</td> <td>03 de septiembre de 2019</td> </tr> <tr> <td>Fernando José Estupiñán Vargas</td> <td>Invitación Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la</td> <td>Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio</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> </tbody> </table>	Peticionario	Tema	Dependencia encargada	ESTADO	Radicados	Fecha	Luis Rodríguez	Programa de Reasentamientos	Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático – reasentamientos	Atendido	2019ER16594 2019EE13438	03 de septiembre de 2019	Fernando José Estupiñán Vargas	Invitación Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la	Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio	Atendido	Correo electrónico	11 de mayo de 2019 Asistencia a la reunión 17 de mayo de 2019
Peticionario	Tema	Dependencia encargada	ESTADO	Radicados	Fecha													
Luis Rodríguez	Programa de Reasentamientos	Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático – reasentamientos	Atendido	2019ER16594 2019EE13438	03 de septiembre de 2019													
Fernando José Estupiñán Vargas	Invitación Primera Comisión Intersectorial de Servicio a la	Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio	Atendido	Correo electrónico	11 de mayo de 2019 Asistencia a la reunión 17 de mayo de 2019													

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia</small>	INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA 2019	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER		FECHA DE REVISIÓN

	Ciudadanía 2019	Climático				
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
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.
Julio	Jueves 04, 11, 18 y 25	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Agosto	Jueves 01, 08, 15 y 22	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Septiembre	Jueves 05, 12, 19 y 26	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Octubre	Jueves 03, 10, 17, 24 y 31	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Noviembre	Jueves 07, 14, 21 y 28	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Diciembre	Jueves 05, 12, 19 y 26	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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2000-2015 Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER</p>	INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA 2019	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER	FECHA DE REVISIÓN	22/07/2014

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

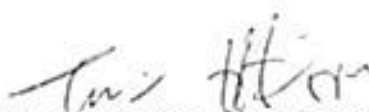
6. Asistencia al Congreso Internacional de servicio a la ciudadanía Bogotá Te Escucha 2019

Se asistió al Congreso Internacional de servicio a la ciudadanía Bogotá Te Escucha 2019 realizado el 25 de septiembre de 2019 en el centro de Convenciones Agora.

7. Realización del Curso virtual sobre Servicio al Ciudadano.

Se realizó el Curso virtual sobre Servicio al Ciudadano de la Veeduría Distrital.

FIRMAS



IVÁN HERNANDO CAICEDO RUBIANO

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

Elaboró: Ing. Lorena Ramirez – Profesional Grupo de Obras de Mitigación loramirez@idiger.gov.co

