

Promesa de valor del IDIGER

Estrategia para la construcción colectiva de la Promesa de Valor en el IDIGER

Para la construcción de la Promesa de Valor en el IDIGER, es de gran importancia contar con la participación de los colaboradores(ras) de la entidad independientemente si tienen o no contacto directo con la ciudadanía, con el fin de conocer y tener en cuenta su opinión, para poder mejorar la percepción ciudadana y cumplir con los procesos de mejora continua.

Por lo anterior, se realizó una encuesta que se compartió por correo electrónico con todos los colaboradores(ras) de la entidad en diferentes fechas.

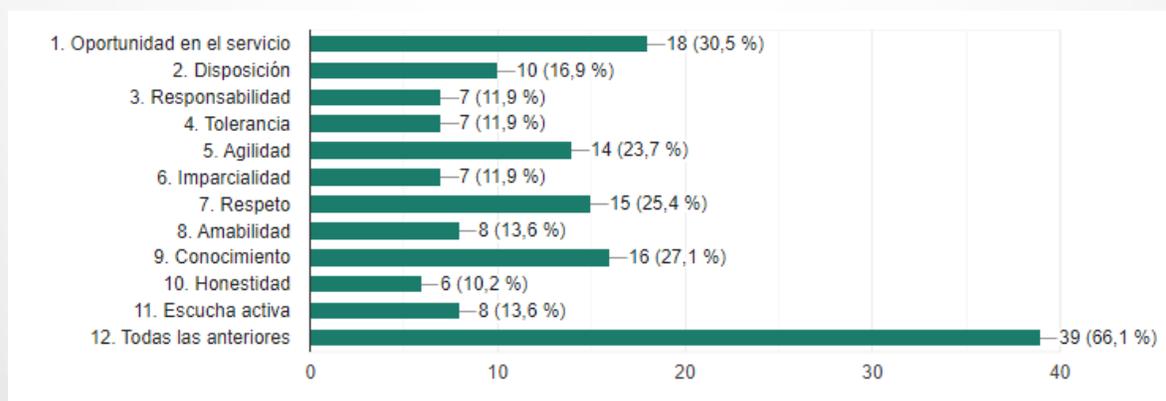
Resultados de la encuesta:

1. La encuesta de construcción de la Promesa de Valor fue respondida por 59 funcionarios y contratistas.
2. Del total de las 59 encuestas el 32,2% corresponde a la Subdirección Corporativa.
3. El 59,3% de los colaboradores(ras) que respondieron la encuesta son de carrera administrativa.

De las dos preguntas que se realizaron para construcción de la Promesa de Valor en el IDIGER, se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta No.1 Como colaboradores del IDIGER, ¿Qué atributos considera importantes para brindar un adecuado servicio a la ciudadanía?

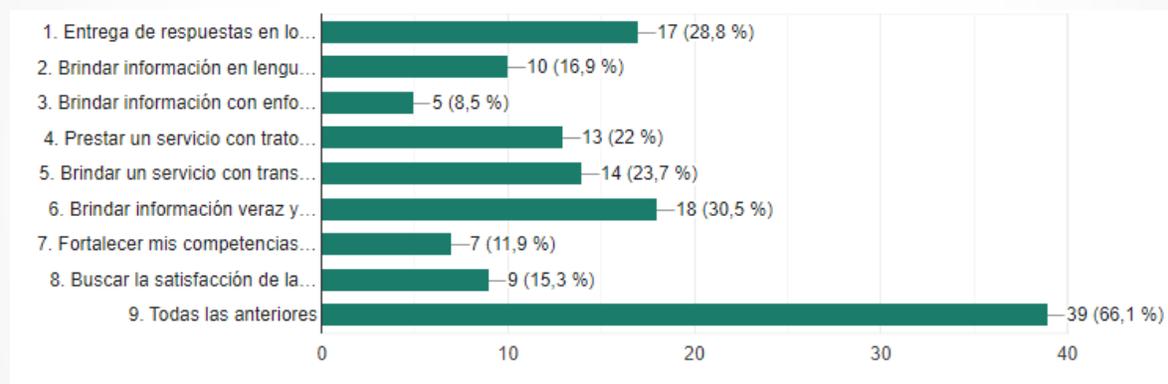
- 66,1% Todas las anteriores
- 30,5% Oportunidad en el servicio
- 27,1% Conocimiento
- 25,4% Respeto
- 23,7% Agilidad
- 16,9% Disposición
- 13,6% Escucha activa y Amabilidad
- 11,9% Responsabilidad, Imparcialidad y Tolerancia
- 10,2% Honestidad



Promesa de valor del IDIGER

Pregunta No.2 Como colaboradores del IDIGER , ¿con que acciones se compromete para dar cumplimiento a la Promesa de Valor de la entidad frente a la prestación del servicio?

- 66,1% Todas las anteriores
- 30,5% Brindar información veraz y confiable
- 28,8% Entrega de respuestas en los tiempos establecidos por la ley
- 23,7% Brindar un servicio con transparencia y valores
- 22% Prestar un servicio con trato digno y amable
- 16,9% Brindar información en lenguaje claro e incluyente
- 15,3% Buscar la satisfacción de la ciudadanía
- 11,9% Fortalecer mis competencias para brindar una mejor atención
- 8,5% Brindar información con enfoque diferencial



VALORES DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

Promesa de valor del IDIGER

Propuesta Promesa de Valor

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, es una entidad pública que de acuerdo a las funciones señaladas en el artículo 3 Decreto 173 de 2014, como entidad encargada del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - SDGR-CC, tiene la de “Ejercer las funciones de dirección, coordinación, seguimiento y evaluación del conjunto de las actividades administrativas, operativas y de comunicaciones que sean indispensables para la ejecución de la Estrategia Distrital de Respuesta en las diferentes situaciones de emergencia, calamidad y/o desastre” y está adscrita a la Secretaría de Ambiente.

En el IDIGER se promueven los valores de honestidad, respeto, compromiso diligencia y justicia, con el objetivo de facilitar el acceso a la información, actuar imparcialmente para comprender y resolver las necesidades de la ciudadanía, favoreciendo el interés general, buscando en cada uno de los colaboradores(ras) de la entidad el cumplimiento de sus deberes que conlleven a realizar acciones responsables según su competencia optimizando los recursos del estado.

También es indispensable que la ciudadanía se comprometa activamente ya que la gestión del riesgo es una responsabilidad de todos los habitantes del territorio colombiano, según lo establece el artículo 2 de la Ley 1523 de 2012.

Oferta de los servicios a la ciudadanía

Trámites, servicios y otros Procesos Administrativos –OPAS-

- ✓ Entrega de ayudas humanitarias de carácter pecuniario – AHCP.
- ✓ Certificación de afectación por emergencia, calamidad o desastre
- ✓ Evaluación de planes de emergencia y contingencia – PEC-, y emisión de conceptos técnicos para aglomeraciones de público en el Distrito Capital.
- ✓ Evaluación de planes de emergencia y contingencia – PEC-, y emisión de conceptos técnicos para el registro de parques de diversiones, atracciones mecánicas, dispositivos de entretenimiento e inflables en el Distrito Capital.
- ✓ Conceptos técnicos para licencias de urbanización.
- ✓ Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito Capital.
- ✓ Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente.
- ✓ Concepto de riesgos para legalización y regulación de barrios.
- ✓ Concepto para adopción de planes parciales
- ✓ Concepto técnico de amenaza ruina – CAR
- ✓ Certificado de riego
- ✓ Promoción simulacro distrital.

Promesa de valor del IDIGER

Canales de atención

CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA - IDIGER -



CANAL PRESENCIAL
Diagonal 47 No.77A - 09
Int. 11, Bogotá

Horario de atención
Lunes a viernes
7:30 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua



CANAL TELEFÓNICO
PBX (601) 429 2800
Opc. 1 / Ext. 8001
Línea Móvil: 323 207 9154

Horario de atención
Lunes a viernes
7:30 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua



CANAL VIRTUAL
www.idiger.gov.co
Formulario PQRSD
Bogotá Te Escucha

REDES SOCIALES

IDIGERBogota @IDIGER
 idigerbogota C/IDIGER



RADICACIÓN FÍSICA Y BUZÓN DE SUGERENCIAS
Diagonal 47 No.77A - 09
Int. 11, Bogotá

Horario de atención
Lunes a viernes
7:30 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua



INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO

