

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ADJUNTO Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático</p>	INFORME POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER		

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

1. Principios del Servicio a la ciudadanía en el IDIGER

En el desarrollo de las funciones asignadas, he realizado el seguimiento a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como al cumplimiento de la normatividad aplicable para tal fin. .

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 y correos electrónicos.

2. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos

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 diseña para la entidad un instructivo con los lineamientos que define la metodología para adelantar dicha encuesta en cada uno de los trámites y servicios.

3. Características del Servicio a la ciudadanía

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.

Las calidades técnicas y humanas de nuestros colaboradores permiten que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada.

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 (<http://www.idiger.gov.co/manuales>) y la "Carta del trato digno" (<http://www.idiger.gov.co/carta-del-trato-digno>), 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>UNIDAD LOCAL</small> <small>Plan de Gestión del Gobierno de Bogotá</small> <small>2019-2022</small>	INFORME POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER			

4. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada:

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.

En el marco de la Norma técnica de Accesibilidad NTC 6047, El IDIGER fue una de las entidades en las que la Veeduría Distrital a través del convenio celebrado con CIDCCA, elaboró el diagnóstico del estado de cumplimiento de la norma y de allí se adelantaron acciones como:

- Reunión con la Veeduría Distrital para ampliación y aclaración del informe remitido.
- Elaboración de un informe con las acciones de seguimiento con los avances y propuestas de mejora para incorporar en el presupuesto en vigencias posteriores.

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

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:



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

INFORME POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Instituto Distrital de Gestión de Riesgo
y Cambio Climático - IDIGER

CÓDIGO

PSC-FT-00

VERSIÓN

1

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

- Atención de los dos requerimientos allegados al correo electrónico:
defensordelciudadano@idiger.gov.co 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.

De igual forma se ha participación activamente de los cursos de formación en servicio a la ciudadanía promovidos por La Veeduría Distrital.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBO N.T.F. Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER</p>	INFORME POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER		

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 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 Secretaria General el cual sirve de base para la información de la línea 195.

FIRMAS



DANILO RUIZ PLAZAS

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 *lr*
Narda Cristina Notagaima – Profesional Atención al ciudadano *nc*