

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<p><b>INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA</b></p> <p><b>Junio 2019 a julio 2020</b></p>	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER	FECHA DE REVISIÓN	22/07/2014

## CONTENIDO

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

## DESARROLLO DEL INFORME

<p><b>1. Existencia del Defensor.</b></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". La información sobre el defensor del ciudadano se encuentra disponible en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <a href="https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano">https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano</a>.</p>												
<p><b>2. Desarrollo de las funciones</b></p> <p>Como Defensor del ciudadano se ha cumplido a cabalidad con las siguientes funciones:</p> <p>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.</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 tramite de las peticiones ciudadanas ante el IDIGER – PQRS.</p>												
<p><b>3. Respuesta a requerimientos</b></p> <p>Para el periodo se ha el seguimiento a los correo electrónico <a href="mailto:defensordelciudadano@idiger.gov.co">defensordelciudadano@idiger.gov.co</a> . para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2019 y el 31 de julio de 2020, se allegaron los siguientes requerimientos:</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> </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
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							

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático</p>	<p><b>INFORME DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANIA</b></p> <p><b>Junio 2019 a julio 2020</b></p>	CÓDIGO	PSC-FT-00
		VERSIÓN	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático - IDIGER	FECHA DE REVISIÓN	22/07/2014

#### 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:

Junio 2019 – Diciembre 2019

MES	DIAS	HORARIO
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.

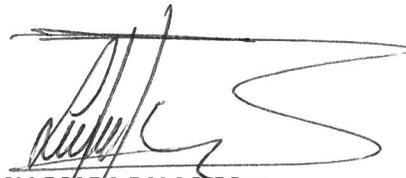
Enero a julio 2020

MES	DIAS	HORARIO
Enero	Jueves 2, 9, 16,23, 30	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Febrero	Jueves 6, 13, 20, 27	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 5, 12, 19,26,19,26	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Mayo	Jueves 7, 14, 21, 28	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Junio	Jueves 04,11,18,25	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Julio	Jueves 02,09,16 y 23	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.

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

Atención Telefónica: Teléfono 4292800 Ext. 2803 – 3014

#### FIRMAS



**LINDÓN LOSADA PALACIOS**

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

Elaboró: Ing. Lorena Ramirez – [dramirez@idiger.gov.co](mailto:dramirez@idiger.gov.co)