

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	20/08/2014	Creación del documento.
2	11/06/2021	Actualización de normativa legal, del formato, del objeto, alcance, definición, políticas de operación y desarrollo.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>María Angelica Uribe Técnico Administrativo 367-10 Subdirector Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático</p>	<p>Wilson Villaher Pulido Villareal Defensor del Ciudadano (Subdirector para la reducción de riesgo y adaptación al cambio climático (E))</p> <p>Eduardo Santos Uribe Contratista Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres</p> <p>Franklin Molina Lozano Contratista Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios</p>	<p>Wilson Villaher Pulido Villareal Defensor del Ciudadano (subdirector para la reducción de riesgo y adaptación al cambio climático (E))</p> <p>María Eugenia Tovar Jefe Oficina Asesora de Planeación)</p>

## 1. OBJETIVO

Proteger los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios que presta el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER, velando por el cumplimiento de las disposiciones normativas sobre servicio a la ciudadanía y mejorando la calidad del mismo.

## 1. ALCANCE

Inicia desde el momento en que se recibe por parte del Defensor (a) la petición presentada por el ciudadano y finaliza con la emisión de la respuesta y las acciones conducentes al mejoramiento continuo de la entidad.

## 2. DEFINICIONES

**Petición ciudadana:** Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

**PQRS:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

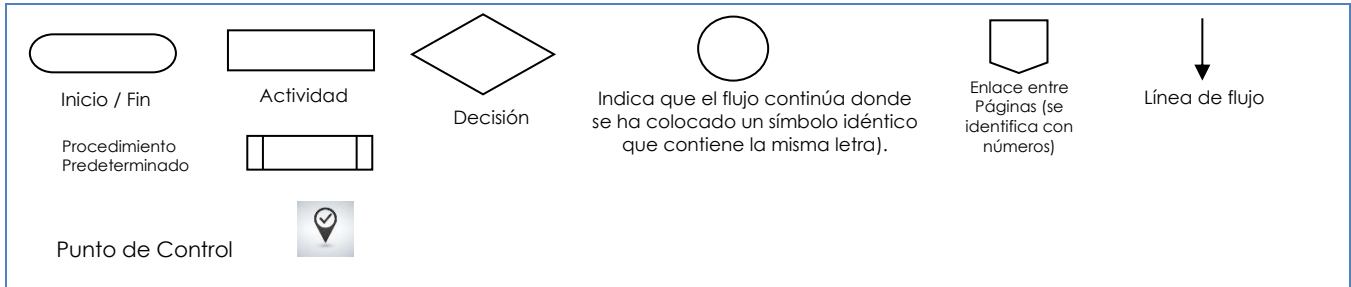
4.1 La ciudadanía acudirá al Defensor del Ciudadano en los siguientes casos:

- Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el IDIGER, no se ha emitido respuesta.
- Cuando crea que hay posibles incumplimientos de disposiciones legales o producto de un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado en derecho.
- Cuando después de acudir a otro canal de interacción ciudadana no se encuentre solución o no quede conforme con la misma.

4.2 Los requerimientos ante el Defensor(a) del Ciudadano se atenderán por escrito mediante los siguientes canales:

- Canal virtual: mediante el correo electrónico: [defensordelciudadano@idiger.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idiger.gov.co)
- Canal presencial y telefónica: según se disponga en la página web del IDIGER – módulo del Defensor del Ciudadano. Y se diligenciará el formato: Control de atención presencial y telefónica ante Defensor del Ciudadano.
- En caso que el ciudadano al realizar la petición de forma verbal, manifieste dificultades para realizar el escrito (problemas de lectoescritura, desconocimiento del manejo de internet o de medios digitales), el Defensor del Ciudadano deberá prestar la colaboración respectiva, a fin que la petición quede registrada.

## 5 DESARROLLO

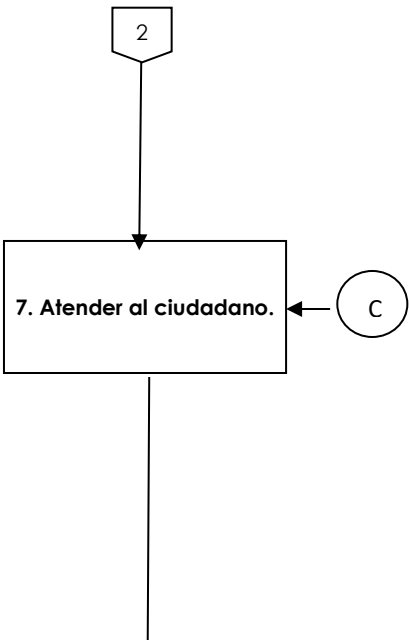
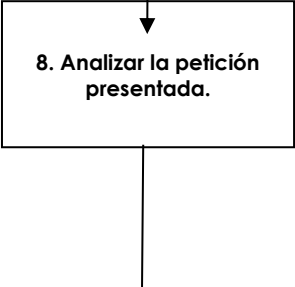
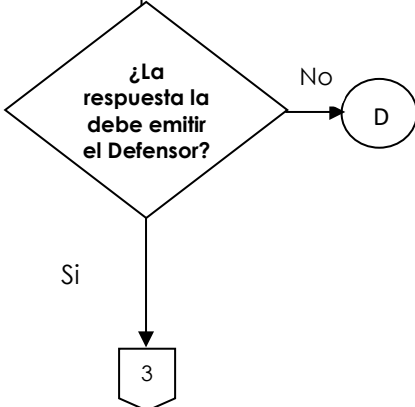



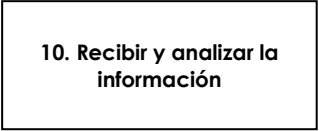

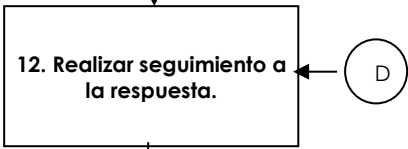

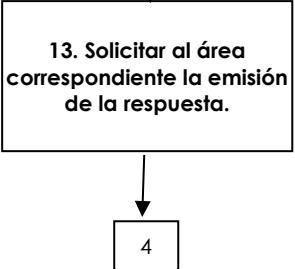
FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>Inicio</p>	Inicia el procedimiento		
<p>1. Identificar actividad a realizar.</p>	1. Identificar el tipo de actividad requerida a realizar. Pudiendo ser la recepción de una petición, el desarrollo de actividades asociadas a las funciones del Defensor del Ciudadano o el análisis y elaboración del informe semestral.	Defensor del Ciudadano	
<p>¿La actividad a realizar es sobre una petición?</p>	Si: Continúa a la actividad 2. No: Continúa a la actividad 15.	Defensor del Ciudadano	
<p>2. Recepción de la petición.</p>	2. Recibir la petición de la ciudadanía ante el Defensor de la Ciudadanía mediante alguno de los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtual: correo defensordelciudadano@idiger.gov.co</li> <li>• Telefónico</li> <li>• Presencial</li> </ul>	Defensor del Ciudadano / Auxiliar Administrativo de Recepción	

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

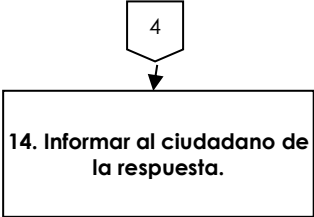
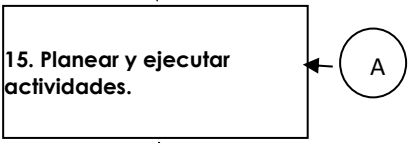
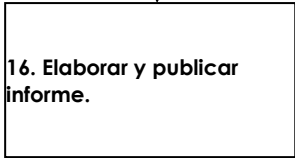

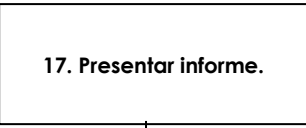

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1</p> <p>¿Se recibe por canal virtual?</p> <p>No → (B)</p> <p>Si ↓</p>	<p>Si: Continúa a la actividad 3.</p> <p>No: Continúa a la actividad 4.</p>	Defensor del Ciudadano / Auxiliar Administrativo de Recepción	
<p>3. Gestionar la radicación.</p>	<p>3. Gestionar la radicación de la petición ciudadana, mediante la solicitud al correo Radicación entradas <a href="mailto:radicacionentradas@idiger.gov.co">radicacionentradas@idiger.gov.co</a>, solicitando el número de radicado que se asignó.</p>	Defensor del Ciudadano	Petición radicada ante el IDIGER
<p>4. Recibir y atender al ciudadano.</p> <p>← (B)</p>	<p>4. Recibir y atender al ciudadano en recepción, indagando el motivo por el cual requiere atención.</p>	Auxiliar Administrativo de Recepción	
<p>5. Informar al Defensor del Ciudadano, la solicitud de atención.</p>	<p>5. Informar al Defensor del Ciudadano, la solicitud de atención mediante el envío de un correo electrónico informando el motivo por el cual es solicitado, haciendo un breve relato de los hechos (nombre del ciudadano, fechas de la solicitud, asunto, entre otros) y le pregunta si es posible atenderlo. De forma paralela se informa sobre la petición por vía telefónica a la oficina del Defensor.</p>	Auxiliar Administrativo de Recepción	Correo con información de la solicitud
<p>¿El Defensor atiende al ciudadano inmediatamente?</p> <p>Si → (C)</p> <p>No ↓</p>	<p>Si: Continúa con la actividad 7.</p> <p>No: Continúa con la actividad 6.</p>	Auxiliar Administrativo de Recepción	
<p>6. Informa la fecha y hora para atención, ofrece la opción de ser atendido por el Profesional</p> <p>↓</p> <p>2</p>	<p>6. Informar al ciudadano la fecha y hora en la cual el Defensor del Ciudadano puede atenderlo y le ofrece la opción de ser atendido por el Profesional Corporativo y Asuntos Disciplinarios (grupo de Atención al Ciudadano), en caso que el ciudadano o usuario acepte continúa con la actividad 10.</p>	Auxiliar Administrativo de Recepción	

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	<p>7. Diligenciar el formato "Control de Atención Presencial y Telefónica Defensor Del Ciudadano", con los datos suministrados durante la reunión desarrollada entre las partes, estableciendo compromisos (si aplica). Y se radica.</p> <p><b>NOTA:</b> Cuando la Atención la realiza el Grupo de Atención al Ciudadano, identifica el tema de solicitud, ingresa al CORDIS y verifica si existe alguna solicitud del tema referido radicado con fechas anteriores, registra la queja y/o reclamo en el formato "Control de Atención Presencial y Telefónica Defensor Del Ciudadano", y continua con el procedimiento de "Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones"</p>	<p>Defensor del Ciudadano / Profesional Corporativo y Asuntos Disciplinarios (grupo de Atención al Ciudadano)</p>	<p>formato "Control de Atención Presencial y Telefónica Defensor Del Ciudadano" AC-FT-35</p>
	<p>8. Analizar la petición instaurada por el ciudadano, identifica el área (s) involucrada(s), revisa los documentos y la información aportada, por último, identificar si la respuesta la debe emitir el Defensor o si se debe realizar seguimiento a la respuesta del área involucrada.</p>	<p>Defensor del Ciudadano/ Auxiliar administrativo Defensor del Ciudadano</p>	
	<p>Sí: Continúa con la actividad 9. No: Continúa con la actividad 12.</p>	<p>Defensor del Ciudadano</p>	

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	9. Requerir información al área respectiva, supervisor, servidor público o contratista involucrado: Solicita por escrito se informe de la Situación.	Defensor del Ciudadano	Oficio interno remitido al área respectiva
	10. Recibir y analizar la información: Recibe, revisa y analiza la situación a la luz de los planteamientos presentados por el ciudadano(a) y el servidor público o contratista. Si se requiere, se puede convocar a reunión de las partes, en la cual se propicia un espacio de reunión con la participación del ciudadano y del servidor público o contratista, con el fin de aclarar la situación y se logren encontrar alternativas de solución frente a la petición instaurada.	Defensor del Ciudadano	
	11. Proyectar comunicación: Con base en las conclusiones definidas en el análisis de la información, se proyecta una comunicación dirigida al ciudadano o usuario para dar respuesta a la petición. De ser necesario se continúa con las acciones disciplinarias correspondientes, dando inicio al Procedimiento: "Control y Procesos Disciplinarios".	Defensor del Ciudadano	Comunicación de respuesta al ciudadano
	 12. Realizar seguimiento a la respuesta de la petición, verificando que el área responsable de la solución, haya emitido la respuesta al ciudadano. Mediante CORDIS o la plataforma que haga sus veces.	Defensor del Ciudadano/ Auxiliar administrativo Defensor del Ciudadano	
	13. En caso de que no se haya emitido la respuesta al ciudadano, solicitar al área correspondiente la emisión de la misma. Para ello se proyecta una comunicación interna adquiridos al área responsable de dar respuesta, solicitando el cumplimiento de los compromisos.	Defensor del Ciudadano	Oficio interno remitido al área respectiva

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
	14. Informar mediante correo electrónico al ciudadano, del radicado con el cual se dio respuesta a su petición.	Defensor del Ciudadano/ Auxiliar administrativo Defensor del Ciudadano	Correo electrónico informando
	15. Planear y ejecutar actividades relacionadas a las funciones del Defensor del Ciudadano según disponga la normativa legal vigente.	Defensor del Ciudadano	Productos de las actividades realizadas
	 16. Elaborar informe semestral en base a informes desarrollados por el área de Atención al Ciudadano, a los avances en la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía y a las demás actividades realizadas asociadas a las funciones del Defensor del Ciudadano de acuerdo a la normativa legal vigente. Solicitar su publicación en la página web.	Defensor del Ciudadano	Informe semestral Defensor del Ciudadano
	17. Presentar el informe ante el Comité Directivo (comité de Gestión y Desempeño), donde se evidencie el desarrollo de las funciones asociadas al Defensor del Ciudadano de acuerdo a la normativa legal vigente.	Defensor del Ciudadano	Documento de presentación de Informe semestral Defensor del Ciudadano
	Finaliza el procedimiento.		

## 6 DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre	Fecha de Publicación o Versión	Entidad que lo Emite	Medio de Consulta
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.