

Servicio de Atención al Ciudadano

El IDIGER para las personas

Los Bogotanos son el eje que articula al IDIGER, por eso el Servicio de Atención al Ciudadano ofrece servicios con eficacia y eficiencia.

Una de las prioridades es resolver con oportunidad y claridad las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por ciudadanos o instituciones sobre temas que son responsabilidad de la entidad.

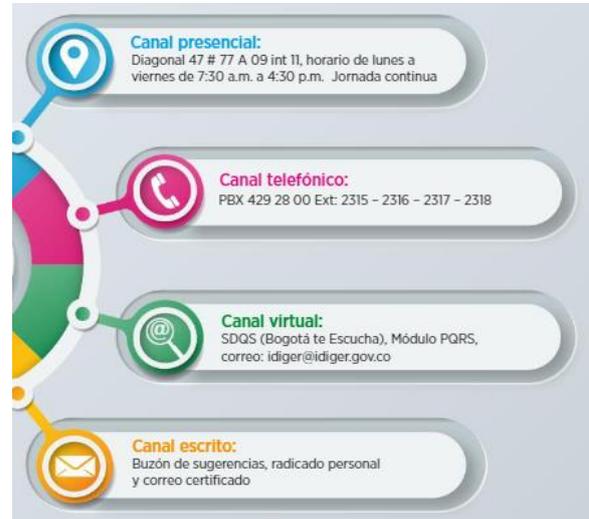
El IDIGER viene trabajando en un proceso de fortalecimiento en la asistencia que presta a los ciudadanos; por eso ha avanzado en el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el trámite de las peticiones con beneficio para los usuarios y para la entidad.

La Caracterización de los Usuarios es una herramienta significativa que permite conocer a los grupos de valor del IDIGER e identificar aspectos clave para mejorar la atención de acuerdo con las preferencias y perfiles de los ciudadanos.

Este estudio, elaborado a partir de información de 2018, permite identificar intereses, expectativas y características de los ciudadanos que solicitan orientación sobre la oferta institucional de la entidad, arrojando entre otra, la siguiente información:



Canales de Atención al Ciudadano



- En 2018 se atendieron 2328 registros.
- El 42% de las solicitudes se realizaron de forma presencial en la entidad.
- El 99% de las consultas provienen de Bogotá.
- Ciudad Bolívar y San Cristóbal son las localidades que originan el mayor número de consultas.
- El 52% de los peticionarios son mujeres.
- El rango de edad de las personas que realizan el mayor número de consultas se encuentra entre los 27 y 59 años.

El Servicio viene fortaleciéndose desde 2016; cuenta con acceso a la plataforma Centro de Relevo que facilita la atención a usuarios con discapacidad auditiva; está en proceso de iniciar intervenciones físicas en las instalaciones del IDIGER para facilitar el acceso de personas con discapacidad motriz y fortalece el manejo de herramientas virtuales para el registro y trazabilidad de las peticiones recibidas por cualquiera de los canales de atención al ciudadano.

Alcaldía de Bogotá