

# Servicio al Ciudadano VIRTUAL

El canal virtual del Servicio de Atención al Ciudadano es una de las herramientas que ofrece el IDIGER para que los ciudadanos realicen requerimientos a la entidad.



En 2018, se tramitaron 2328 solicitudes, de ellas, el 40%, se recibieron por el Canal virtual a través del aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la ciudadanía al IDIGER.

Una ventaja de gestionar las peticiones a través de esta plataforma, es que la información se centraliza, se puede realizar seguimiento en línea y contar con la ruta de trazabilidad de la respuesta.

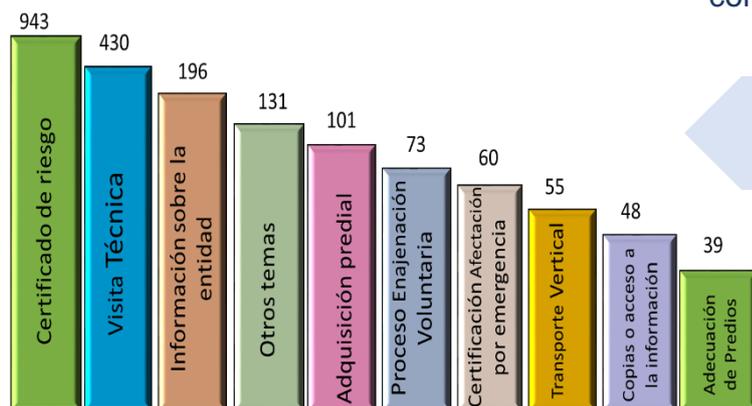


Además de facilitar las peticiones ciudadanas, el Canal virtual presenta diferentes herramientas con el objetivo de facilitar el acceso a la información y a las consultas externas. El material virtual incluye, entre otros, los siguientes contenidos:

Este Canal permite recibir y registrar las peticiones, revisar y analizar la información y elaborar la respuesta o escalarla a la dependencia responsable con el objetivo de generar una comunicación clara, en línea y en el menor tiempo posible.

- Guía de Trámites y Otros Procesos Administrativos – OPAS.
- Guía de horarios y puntos de atención.
- Un aplicativo en línea que permite el registro y notificación de las peticiones.
- Denuncia de posibles actos de corrupción.
- Preguntas frecuentes.
- Avisos de notificación.
- Glosario de términos relacionados con las actividades del IDIGER.

La mayor parte de comunicaciones recibidas son peticiones (96,99%) y los temas más demandados fueron solicitudes de certificados, visitas y documentos.



Temas más solicitados en 2018 a través de la plataforma de PQRS