

MANUAL PARA INTERPONER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA IDPAC

2020

Bogotá
te escucha

Contenido

Glosario.....	3
Objeto.....	5
Alcance.....	5
1. Acceso a la Aplicación.....	5
2. Registro de petición – usuario registrado.....	15
3. Registro petición – usuario anónimo.....	16
4. Respuesta de la petición.....	18

GLOSARIO

TERMINO	DEFINICION
Evento	Acción que está detectada por el sistema.
Solicitud de Ampliación	Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información y tiempo para atender de fondo la solicitud.
Solicitud de Aclaración	Este evento se debe efectuar cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna Entidad.
Respuesta Definitiva	Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo a la ciudadanía, da el cierre a la petición y es la respuesta enviada a la ciudadanía.
Responder Aclaración	Este evento se debe generar para dar respuesta a lo solicitado por la entidad, se debe adjuntar documentos que den aclaración a la petición, esto para dar trámite a la petición, se realiza por parte del ciudadano.
Responder Ampliación	Este evento se debe generar para dar respuesta a lo solicitado por la Entidad, lo anterior con el fin de emitir una respuesta de fondo a la solicitud, se realiza por parte del ciudadano.
Solucionado – por traslado	Al generar el evento “trasladar” el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que está atendiendo la petición.
Solucionado – por respuesta definitiva	Al generar el evento “Respuesta Definitiva”, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el Registro del funcionario que debe atender la petición.

TERMINO	DEFINICION
En trámite –respuesta preparada.	Al generar el evento “Proyectar Respuesta”, el sistema genera este estado y estado siguiente de la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en registro del funcionario que debe atender la petición.
Bloqueado – por número de intentos de asignación	Cuando se bloquea una petición porque ha superado el límite de asignaciones permitidas en el sistema, este estado se genera, como estado siguiente.
Bloqueado – por número de intentos traslado	Cuando se bloquea una petición porque ha superado el límite de traslados permitidos en el sistema, este traslado se genera, como estado siguiente.
Cierre - por no petición	Al generar el evento Cierre por no petición, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición.
Cerrado - por vencimiento de términos	Cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.
Términos para responder requerimientos (Según la ley 1755 de 2015)	Queja, reclamos, denuncias: 15 días. Quejas o denuncias que requieran un proceso disciplinario: Términos previstos Código Único Disciplinario Derecho de Petición de interés general o particular: 15 Días, Petición de documentos:10 días, Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos): 30 días. Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.

Objeto

Dar a conocer el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) tanto a la ciudadanía en general como a los servidores que lo requieran.

Alcance

El presente instructivo, está orientado a dar a conocer a los servidores y a la ciudadanía en general el funcionamiento de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; inicia con ingreso al aplicativo y culmina con el registro de un requerimiento ciudadano.

1. Acceso a la Aplicación

El acceso a la aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) se realizará desde el Portal Bogotá, o invocando la URL: <http://bogota.gov.co/sdqs>.

El usuario podrá seleccionar el idioma con el que desea trabajar en la aplicación, de entre los configurados en el sistema (español e inglés), por defecto la aplicación estará cargada en español. Se mostrará a continuación la siguiente página de inicio:

→ bogota.gov.co/sdqs/ Iniciar sesión

Bogotá te escucha **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** **BOGOTÁ**

INICIO SERVICIOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA INFORMACIÓN DE INTERÉS ACERCA DEL SISTEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA SITIOS DE INTERÉS

Bienvenidos a Bogotá te escucha, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

Selecciona a continuación alguna de las dos opciones para consultar o crear una petición.

Crea tu petición
Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.

Consulta tu petición
Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.



Seleccionar el botón siguiente página:

“Crea tu Petición” luego de esto, se despliega la



Aquí podrás crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema. Además encontrarás un espacio destinado para nuestros niños, niñas y adolescentes.



Consulta tu petición

Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.*

Estás aquí: Inicio / Crea tu petición

Crea tu petición



¿Eres un usuario nuevo?

Ingresa aquí para generar una nueva petición.

Servicios



Reporta por tu comunidad



Preguntas frecuentes

Deslizando la página hacia abajo se encuentran las siguientes opciones:

-  **¿Eres un usuario nuevo?**
Ingresa aquí para generar una nueva petición.
-  **¿Ya te encuentras registrado?**
Ingresa aquí para entrar al sistema y crear una petición.
-  **¿Deseas crear una petición anónima?**
Ingresa aquí para crear peticiones anónimas.
-  **¿Deseas reportar problemas en tu comunidad?**
Ingresa aquí para crear peticiones.
-  **¿Eres niño, niña o adolescente?**
Ingresa aquí para crear peticiones.



Y se selecciona el siguiente ícono: se despliega el siguiente recuadro:

“¿ya te encuentras registrado?” y

 **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**  

INICIO ATENCIÓN SERVICIOS  English Version

Ingreso

[Restablece tu contraseña](#)
[Recupera tu usuario](#)

INGRESAR

[¿Aún no estás registrado?](#)
[Crea tu cuenta aquí](#)

Donde se ingresa el usuario y contraseña asignados. Y sale la siguiente ventana:

Para ingresar una petición se da clic en el botón  Crea tu petición y despliega el siguiente cuadro:

[Registrar Peticionario](#)

Ingresar donde dice
ventana:

y seguido se despliega la siguiente

The screenshot shows the 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas' interface. At the top, there are logos for 'Bogotá te escucha', the system name, and the 'ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.' logo. A navigation bar includes 'INICIO', 'ENCUESTA', 'SEGURIDAD', 'ATENCIÓN', and 'SERVICIOS'. A 'Rol' dropdown menu is visible. The main form is titled 'REGISTRO DE PETICIONARIO' and contains the following options:

- Tipo de Peticionario:
 - Petición como Identificado
 - Petición como Anónimo
- Tipo de Persona:
 - Persona Natural
 - Persona Jurídica
 - Establecimiento de Comercio
 - Niños, Niñas y Adolescentes

Si el ciudadano o ciudadana se identifica se selecciona “Petición como identificado”, si por el contrario éste, solicita hacer el requerimiento como anónimo se escoge “Petición como Anónimo”. El tipo de persona se selecciona dependiendo cómo se haya identificado. Si es: Persona natural, persona jurídica, Establecimiento de comercio o Niños, Niñas y Adolescentes. La mayoría de las peticiones se registran como Persona Natural, al seleccionar esta opción se despliega el siguiente formulario donde se deben diligenciar todos los datos básicos, las casillas que tienen asteriscos (*) son de diligenciamiento obligatorio.

Se recomienda en lo posible ingresar toda la información que se solicita en el formulario para una mejor atención de la petición, al terminar, seleccionar la opción “No soy un robot” y verificar de acuerdo a las imágenes que el sistema nos arroje.

INFORMACIÓN BÁSICA			
Tipo de Identificación	(Seleccione) ▼	Número de Identificación	<input type="text"/>
Primer Nombre *	<input type="text"/>	Segundo Nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido *	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
Fecha de Nacimiento	<input type="text"/>	Sexo	(Seleccione) ▼
Login de Usuario *	<input type="text"/>	Correo Electrónico *	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>

INFORMACIÓN ADICIONAL			
¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?	(Ninguna) ▼	Pertenece a una Entidad Distrital	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No
Notificación Electrónica *	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> No	Notificación de Residencia *	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> No

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA			
Pais	COLOMBIA ▼	Departamento	BOGOTÁ ▼
		Ciudad	D.C. ▼
Dirección de Notificación	<input type="text"/>		Registrar/Modificar Dirección
Localidad	(Seleccione) ▼	UPZ	(Seleccione) ▼
Barrio	(Seleccione) ▼	Estrato	(Seleccione) ▼
Código Postal	<input type="text"/>		

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

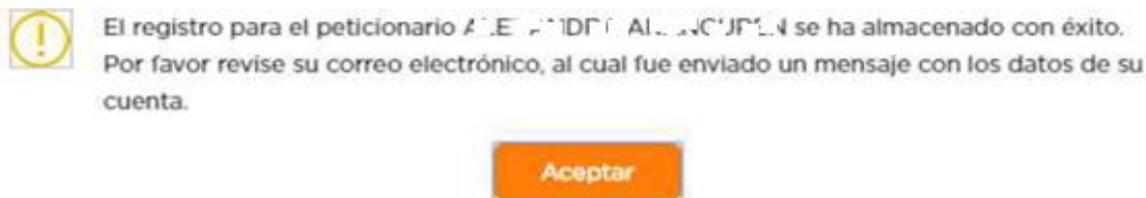
* He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C resolución 070 de 2017 (Febrero 2017). Tenga en cuenta que de requerir copia de documentos debe consultar los costos de reproducción publicados en el sitio web oficial de cada entidad, conforme a lo estipulado en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en complemento a la Ley 1712 de 2014. Ver términos y condiciones

* Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad · Términos

Registrar Peticionario Cancelar

Al seleccionar el botón “Registrar Peticionario”, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje:



Por lo que se debe ingresar al correo electrónico para evidenciar el usuario y la contraseña que el sistema automáticamente envía.

Si el usuario ya se encuentra registrado en la plataforma del SDQS se puede verificar con cualquiera de los siguientes datos: Login de usuario, correo electrónico, tipo de identificación, número de identificación, primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido, teléfono fijo o celular. Si ya se encuentra registrado nos aparece de la siguiente forma:

BUSCAR USUARIO

Login de Usuario	Correo Electrónico	Tipo de Identificación	Número de Identificación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cédula de ciudad ▼	<input type="text" value="3334615"/>
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono Fijo	Celular		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Buscar
Registrar Peticionario
Cancelar

Identificación	Nombre	Login	Correo Electrónico	Tipo de Usuario	Opción
CC10351127	P...LA RE	a...z721e2	...pak...@...co	Peticionario	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros
←
→

Y para diligenciar la petición se da clic al ícono del lápiz:



Cuando el registro lo realiza una persona jurídica, se despliega el siguiente formulario, el cual debe ser diligenciado, teniendo en cuenta que las casillas que tienen asteriscos (*) son obligatorias y se recomienda diligenciar todos los campos para una mejor atención del requerimiento.

Persona Natural
 Persona Jurídica
 Establecimiento de Comercio
 Niños, Niñas y Adolescentes

INFORMACIÓN BÁSICA

Login de Usuario *	<input type="text"/>	Tipo de entidad	(Seleccione) ▼
Tipo de Empresa/Sociedad NIT	(Seleccione) ▼	Nombre Empresa *	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Dígito de Verificación	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>
PBX	<input type="text"/>	Correo Electrónico	<input type="text"/>

INFORMACIÓN ADICIONAL

Notificación Electrónica * Sí No

 Notificación de Residencia * Sí No

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

País: COLOMBIA ▼
 Departamento: BOGOTÁ ▼ Ciudad: BOGOTÁ, D.C. ▼

Dirección de Empresa: Registrar/Modificar Dirección

Localidad	(Seleccione) ▼	UPZ	(Seleccione) ▼
Barrio	(Seleccione) ▼	Estrato	(Seleccione) ▼
Código Postal	<input type="text"/>		

CONTACTO			
Nombre del Contacto *	<input type="text"/>	Cargo	<input type="text"/>
Dirección de Contacto	<input type="text"/>		Registrar/Modificar Dirección
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>
Correo Electrónico *	<input type="text"/>		

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

* He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C resolución 070 de 2017 (Febrero 2017). Tenga en cuenta que de requerir copia de documentos debe consultar los costos de reproducción publicados en el sitio web oficial de cada entidad, conforme a lo estipulado en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en complemento a la Ley 1712 de 2014. [Ver términos y condiciones](#)

* Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad · Términos

[Registrar Peticionario](#) [Cancelar](#)

Al seleccionar el botón Registrar Peticionario, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje. Mensaje de creación de peticionario.

 El registro para el peticionario . XXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX · se ha almacenado con éxito. Por favor revise su correo electrónico, al cual fue enviado un mensaje con los datos de su cuenta.

[Aceptar](#)

Si al registrar el peticionario se ingresó el campo de correo electrónico, al peticionario se le enviara un mensaje al correo electrónico, donde le indicaran el usuario y clave con la que puede ingresar al sistema.

2. Registro de petición – usuario registrado

Automáticamente como se registra el peticionario, el sistema se direcciona al formulario para el registro de la petición y se despliega la siguiente pantalla:

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante

Acción Colectiva sin persona jurídica
 Apoderado de
 En nombre propio
 En representación de

Asunto * ¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna)

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.

Adjuntar Archivo...

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	(Seleccione)	Palabra Clave	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Tema	(Seleccione)	Entidad Destino	(Seleccione)

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione)

Departamento BOGOTÁ Ciudad BOGOTÁ, D.C.

Dirección de Hechos Registrar/Modificar Dirección

UPZ (Seleccione) Barrio (Seleccione)

Estrato (Seleccione) Código Postal

Ubicación Aproximada

No soy un robot

Registrar Petición
Cancelar

En esta pantalla, se debe hacer la selección obligatoria de: Tipo de petición, asunto, y la selección de “No soy un robot” para verificación.

Al seleccionar el botón Registrar petición, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje. Mensaje de creación de petición.



El sistema genera un número para identificar la petición este número es enviado al correo electrónico del peticionario.

Al correo electrónico, que se indicó en el formulario de registro, llegan todas las acciones que las entidades realizan con el requerimiento instaurado, y la notificación de respuesta del mismo.

3. Registro petición – usuario anónimo

Seleccionar la opción “¿Deseas crear una petición anónima?”



Tan pronto se selecciona se despliega la siguiente pantalla:

REGISTRO DE PETICIÓN

Petición Anónima

Asunto * ¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna) ▼

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, HTML, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.

Adjuntar Archivo...

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	(Seleccione) ▼	Palabra Clave	[]
Tema *	(Seleccione) ▼	Entidad Destino *	IDPAC ▼
Correo electrónico (opcional)	[]	Confirmar Correo Electrónico	[]

INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio *	(Seleccione) ▼	Dependencia	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO ▼
Proceso de Calidad	(Seleccione) ▼	Punto de Atención *	RADICACION Y CORRESPONDENCIA - SEDI ▼
Canal *	(Seleccione) ▼		

Observaciones

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione) ▼

Departamento	BOGOTÁ ▼	Ciudad	BOGOTÁ, D.C. ▼
Dirección de Hechos		Registrar/Modificar Dirección	
UPZ	(Seleccione) ▼	Barrio	(Seleccione) ▼
Estrato	(Seleccione) ▼	Código Postal	[]
Ubicación Aproximada	[]		

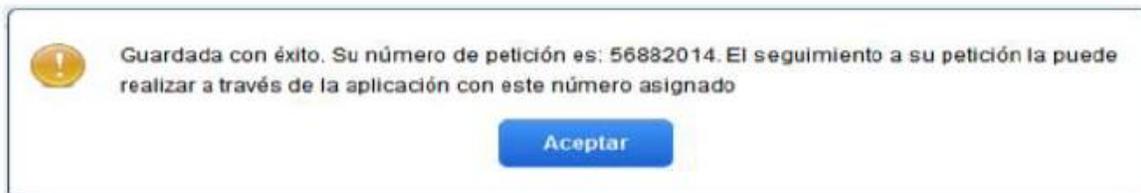
Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

No soy un robot

Registrar Petición
Cancelar

Los campos tipo de petición, asunto y selección de “No soy un robot” son de obligatorio diligenciamiento.

Al seleccionar el botón Registrar petición, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje. Mensaje de creación de petición.



El sistema genera un número de petición el cual tiene que ser guardado para realizar el seguimiento de la petición.

4. Respuesta de la Petición

Teniendo en cuenta los términos de ley (ley 1755 del 2015) para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, cuando la Entidad haya respondido el requerimiento, aparecerá el siguiente mensaje en el correo electrónico:





Las respuestas son adjuntadas por las entidades en el aplicativo para que el ciudadano la pueda consultar.

A partir de la creación del usuario, posteriormente el ciudadano puede registrar todas las peticiones que requiera a las diferentes entidades del Distrito.