

# GUÍA CIUDADANA PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Nodo Intersectorial PQRS y Ciudadanía 2018



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE INICIATIVA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA





## ESTIMADO CIUDADANO...

Esta Guía brinda información útil para agilizar la gestión de sus peticiones, disminuir tiempos y costos invertidos al interponer y hacer seguimiento a sus PQRS (peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes), denuncias, felicitaciones y sugerencias; presentadas a través de los canales de atención del Distrito (presencial, telefónico, y virtual - SDQS).

### **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha**

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS Bogotá te Escucha es una herramienta virtual a través de la cual puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias por corrupción, que pueden afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.



## ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Solicitud respetuosa que busca el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones.

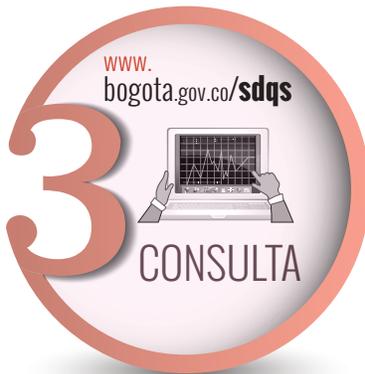
## TIPOLOGÍAS



Cuando el ciudadano demanda información acerca de los proyectos, trámites y/o servicios que ofrecen las entidades



De documentos que no tengan carácter reservado y que reposan en los archivos de la entidad.



Solicitud ante una entidad, para que exprese **una opinión, un parecer o un criterio** sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o situaciones de su competencia.



Manifestación presentada por **inconformidad frente a un servidor público** por maltrato, mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros.



El ciudadano presenta **inconformidad frente a una entidad** por inadecuada prestación de sus servicios, o la negación en el cumplimiento de los mismos.



## TIPOLOGÍAS



Manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.



El ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte de la entidad competente.

## ¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN ANTE UNA ENTIDAD DEL DISTRITO?



### Virtual



Página web de la Entidad  
Correo electrónico de la Entidad. SDQS - Bogotá te Escucha

### Telefónico



Línea 195  
PBX 3 40 76 66

### Presencial



ESCRITO / VERBAL  
Visita a Entidad y radicación Buzón de sugerencias

## SEÑOR CIUDADANO, RECUERDE QUE...

>> TODAS LAS ENTIDADES DISTRITALES HACEN PARTE DEL SDQS  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha



>> TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS:

Derecho de petición, denuncias por presuntos actos de corrupción,  
queja, reclamo o sugerencia

**15 días hábiles**

Solicitud de Información y Solicitud de Copias

**10 días hábiles**

Consulta

**30 días hábiles**

NUESTRO PROPÓSITO: MEJORAR CADA DÍA



## ¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN?

### 1. INGRESO

[www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:

The screenshot shows the Bogotá Te Escucha website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'Bogotá te escucha' and the title 'Sistema Distrital de Quejas y Soluciones'. Below the navigation bar, there is a main content area with two options: 'Crea tu petición' and 'Consulta tu petición'. The 'Crea tu petición' option includes an icon of a document with a plus sign and the text 'Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.' The 'Consulta tu petición' option includes an icon of a document with a magnifying glass and the text 'Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.' At the bottom of the page, there is a dark blue banner with the text 'REPORTA POR TU COMUNIDAD'.

### 2. REGISTRAR PETICIÓN



# SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS - BOGOTÁ TE ESCUCHA

## 1. INGRESO

[www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:

### Consulta tu petición



**¿Ya te encuentras registrado?**

Ingresar aquí para entrar al sistema y consultar tus peticiones.



**¿Deseas consultar una petición anónima?**

Ingresar aquí para consultar peticiones anónimas.



**¿No has recibido notificaciones de tu petición?**

Ingresar aquí para consultar las notificaciones de Bogotá Te Escucha.



**¿Eres niña, niño o adolescente?**

Ingresar aquí para consultar peticiones.

### Servicios



Reporta por tu comunidad



Preguntas frecuentes



Informes



Ten en cuenta



Transparencia y acceso a información pública



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Prevención • Transparencia • Incidencia

**veeduriadistrital.gov.co**

PBX: 3407666

Línea Anticorrupción: 01 8000 12 46 46

Correo electrónico: [correspondencia@veeduriadistrital.gov.co](mailto:correspondencia@veeduriadistrital.gov.co)

Correo electrónico: [denuncie@veeduriadistrital.gov.co](mailto:denuncie@veeduriadistrital.gov.co)

 [VeeduriaDistrital](#)  [Veeduria\\_Distrital](#)  [VeeduriaBogota](#)

### Datos de contacto

Transmilenio: 220 30 00

Universidad Distrital Francisco José de Caldas: 323 93 00

Jardín Botánico José Celestino Mutis: 437 70 60

Acueducto de Bogotá: 344 70 00

Secretaría Distrital de Hacienda: 3385000

Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público: 382 25 10

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia: 377 95 95

Unidad Administrativa Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá: 382 25 00

