

GUÍA CIUDADANA PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Nodo Intersectorial PQRS y Ciudadanía 2018





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.

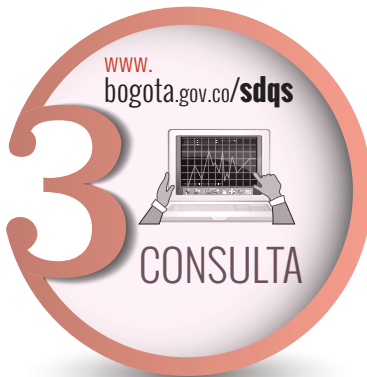
TIPOLOGÍAS



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/sdqqs

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:

Iniciar sesión

Bogotá
te escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

ALCALDÍA
MEJOR
PARA TODOS

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

Bienvenidos a Bogotá Te Escucha, selecciona a continuación alguna de las dos opciones para poder consultar o crear una nueva 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.

REPORTA POR TU COMUNIDAD

2. REGISTRAR PETICIÓN

Seleccione el tipo de petición



Seleccione Entidad de destino



Escriba la petición



Registre la petición



Tenga en cuenta el número de petición y consérvelo

SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS - BOGOTÁ TE ESCUCHA

1. INGRESO

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

Correo electrónico: 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

