

GUÍA CIUDADANA PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Nodo Intersectorial PQRS y Ciudadanía 2017



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

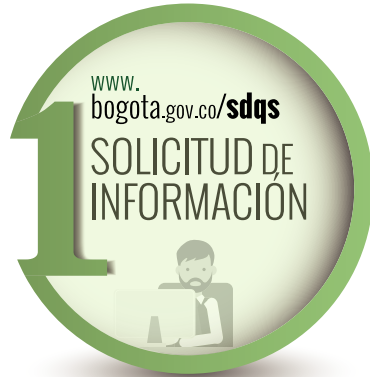
El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS - es una herramienta virtual a través de la cual puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias por corrupción, que pueden afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto que 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.

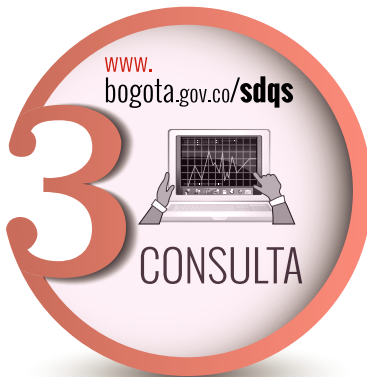
TIPOLOGÍAS



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

Telefónico



Línea 195
PBX 3 40 76 66

Presencial



(ESCRITO) Visita a Entidad y radicación Buzón de sugerencias

¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN?

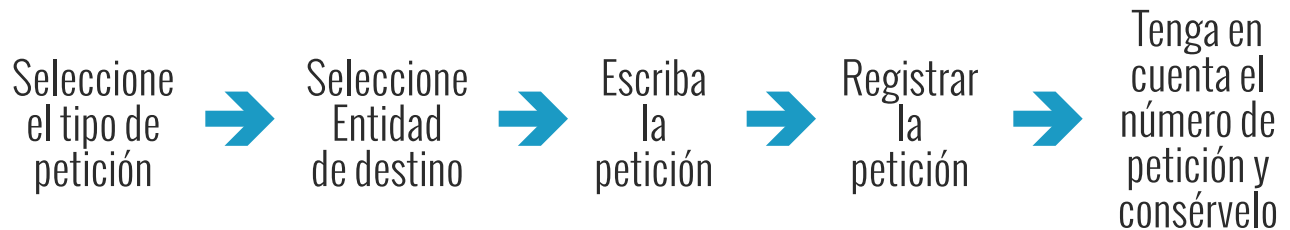
1. INGRESO

www.bogota.gov.co/sdqs

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:



2. REGISTRAR PETICIÓN



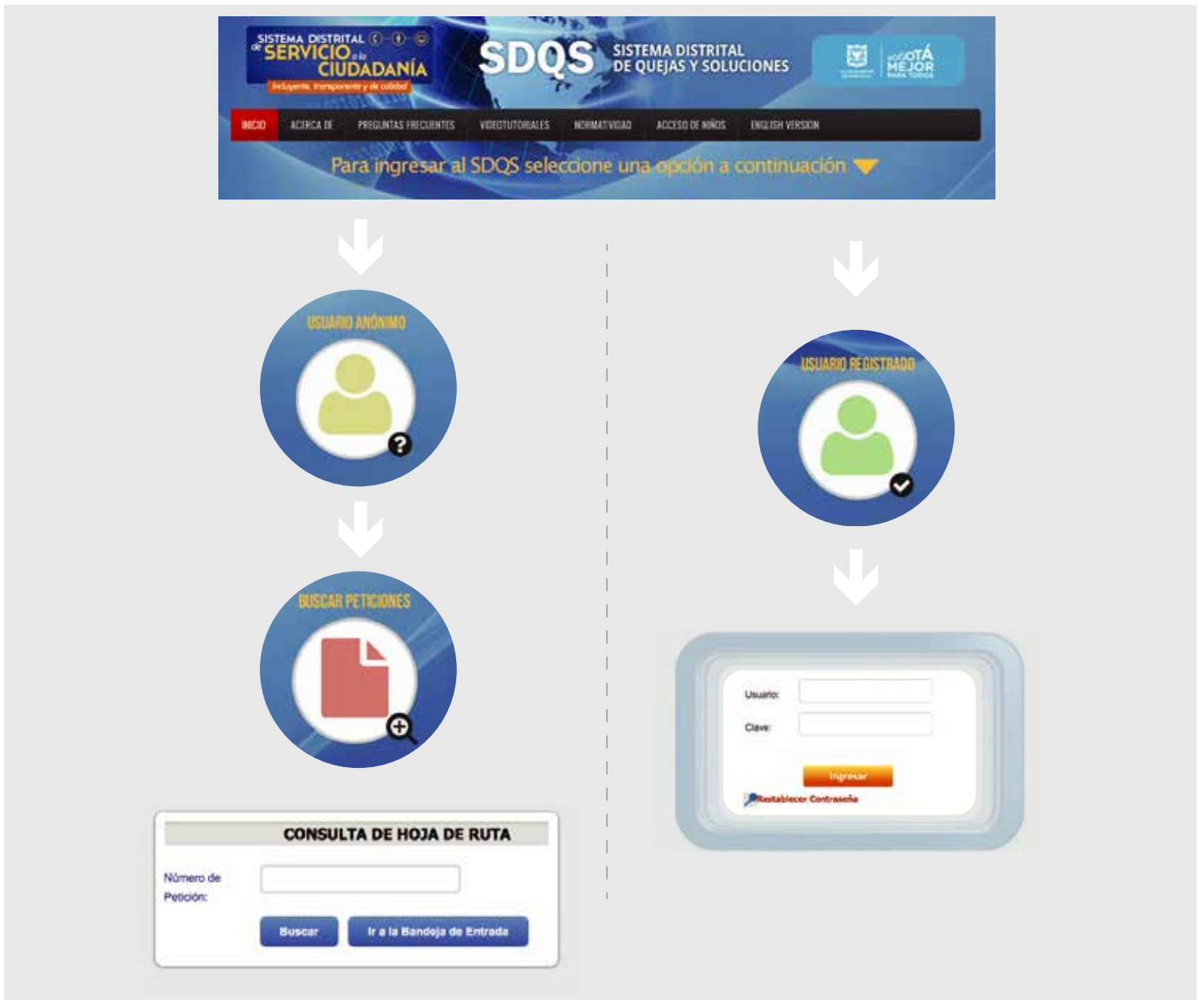


SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS

1. INGRESO

www.bogota.gov.co/sdqs

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:





SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS

1. INGRESO

www.bogota.gov.co/sdqs

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:

The image illustrates the login process on the SDQS website. At the top, the website header displays the logo and name of the 'SISTEMA DISTRICTAL de SERVICIO a la CIUDADANÍA' and 'SDQS SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES'. A navigation bar includes links for 'INICIO', 'ACERCA DE', 'PREGUNTAS FRECUENTES', 'VIDEOTUTORIALES', 'NORMATIVIDAD', 'ACCESO DE NIÑOS', and 'ENGLISH VERSION'. Below the header, a dropdown menu prompts the user to 'Para ingresar al SDQS seleccione una opción a continuación'. Two paths are shown: 'USUARIO ANÓNIMO' (Anonymous User) leading to 'BUSCAR PETICIONES' (Search Petitions), and 'USUARIO REGISTRADO' (Registered User) leading to a login form with fields for 'Usuario' (Username) and 'Clave' (Password), and an 'Ingresar' (Login) button. A 'CONSULTA DE HOJA DE RUTA' (Track Request) section is also visible at the bottom left, featuring a search box for the 'Número de Petición' (Request Number) and buttons for 'Buscar' (Search) and 'Ir a la Bandeja de Entrada' (Go to Inbox).

SEÑOR CIUDADANO, RECUERDE QUE...

>> TODAS LAS ENTIDADES DISTRITALES HACEN PARTE DEL SDQS
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



>> 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



**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

