

# GUÍA CIUDADANA PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)



# 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).

# ¿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

### 1. SOLICITUD DE INFORMACIÓN

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



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

# TIPOLOGÍAS

## 2. SOLICITUD DE COPIAS

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



## 3. CONSULTA



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.

# TIPOLOGÍAS

## 4. QUEJA



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

## 5. RECLAMO

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



# TIPOLOGÍAS

## 6. SUGERENCIA



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



## FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO



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



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

## Canales de Atención a la Ciudadanía

CIUDADANO



Presencial



Telefónico



Virtual

**(ESCRITO)**

- Visita a Entidad y radicación
- Buzón de sugerencias

- Línea 195
- PBX o Call Center de la Entidad

- Página web de la Entidad
- Correo electrónico de la Entidad.
- SDQS

# ¿COMO INTERPONER UNA PETICIÓN

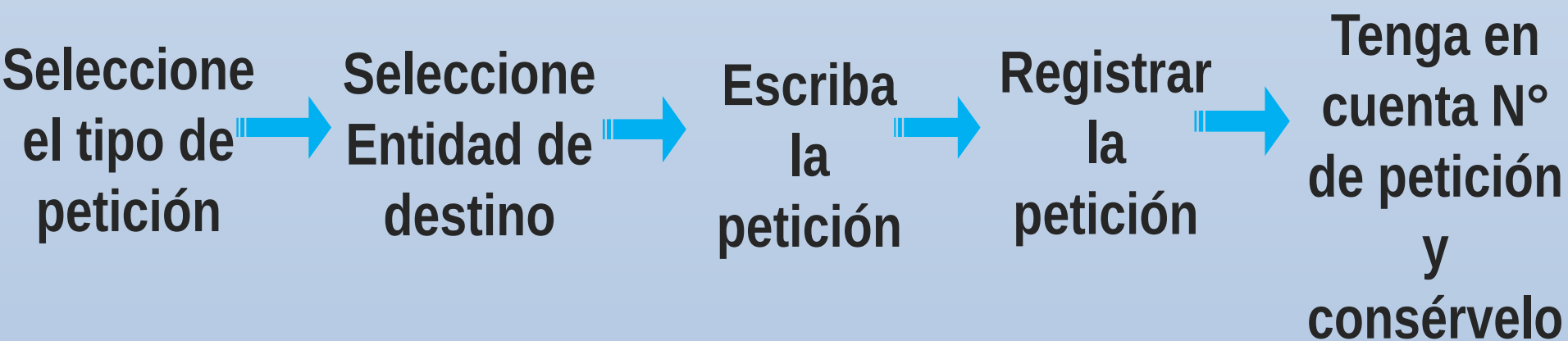
## 1. INGRESO

URL: <http://www.bogota.gov.co/sdq>

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:



## 2. REGISTRAR PETICIÓN





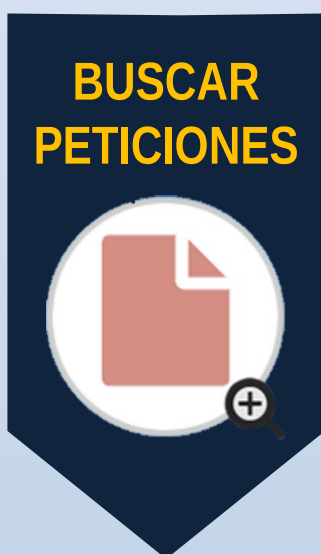
# SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDC

## INGRESO

URL: <http://www.bogota.gov.co/sdq>



CIUDADANO SIN REGISTRAR



CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:

Buscar

Ir a la Bandeja de Entrada



CIUDADANO REGISTRADO



Usuario:   
Clave:   
Ingresar  
[Restablecer Contraseña](#)



Atención



BANDEJA ENTRADA



PETICIONES CONSULTAR HOJA DE RUTA



BUSCAR PETICIONARIO



BUSCAR PETICIÓN



CONSULTAR PETICIONES



# SEÑOR CIUDADANO, RECUERDE QUE...

**TODAS LAS ENTIDADES DISTRICTALES HACEN**



## Y QUE...



### LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A SUS PQRS SON:

- Derecho de petición, denuncias por presuntos actos de corrupción, queja, reclamo o sugerencia  
**15 días hábiles**
- Solicitud de Información y copias  
**10 días hábiles**
- Consultas  
**30 días hábiles**



NUESTRO PROPÓSITO  
MEJORAR CADA DÍA