

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



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.



7. 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 A TRAVÉS DEL SDQS?

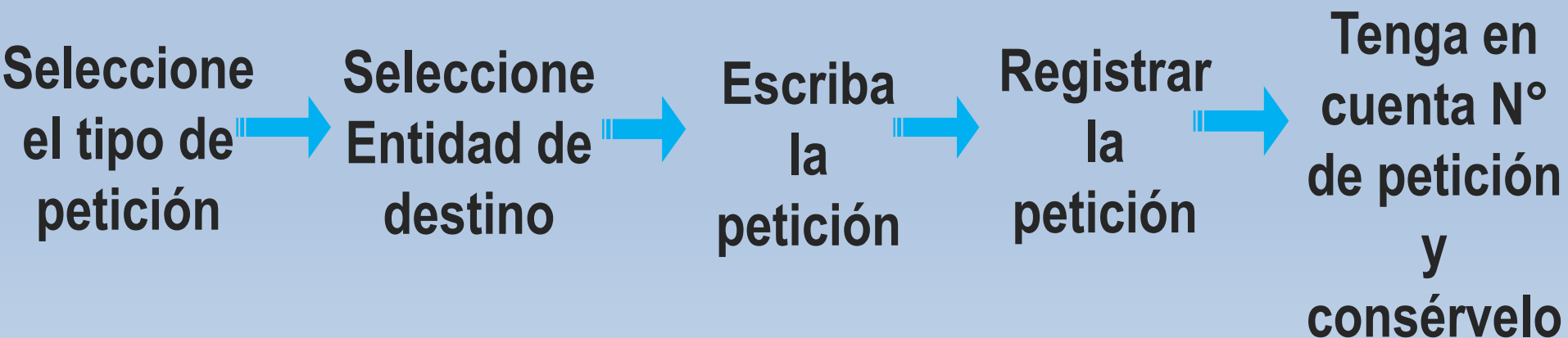
1. INGRESO

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

Para completar el ingreso seleccione una de las siguientes opciones:



2. REGISTRAR PETICIÓN



SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS

INGRESO

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



CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:



Usuario:

Clave:

[Restablecer Contraseña](#)



Atención

-
- ←
-
-
-

SEÑOR CIUDADANO, RECUERDE QUE...

TODAS LAS ENTIDADES DISTRITALES HACEN PARTE DEL SDQS



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