

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

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
1. OBJETIVO	4
2. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	4
3. MODALIDADES DE PETICIONES	4
3.1 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL.....	4
3.2 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR.....	4
3.3 QUEJA	4
3.5 SUGERENCIA	4
3.6 DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	5
3.7 FELICITACIÓN	5
3.8 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5
3.9 SOLICITUD DE COPIAS	5
3.10 CONSULTA.....	5
4. ¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN ANTE IDIPRON?	5
4.1 VIRTUAL	5
4.2 TELEFÓNICO	5
4.3 PRESENCIAL	5
5. TIEMPOS DE RESPUESTAS	6
5.1 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL.....	6
5.2 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR.....	6
5.3 QUEJA	6
5.4 RECLAMO	6
5.5 SUGERENCIA	6
5.6 DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	6
5.7 FELICITACIÓN	6
5.8 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6
5.9 SOLICITUD DE COPIAS.....	6

5.10	CONSULTA.....	6
6.	¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN EN EL SDQS – Bogotá te escucha?	6
6.1	ACCESO AL APLICATIVO	6
6.2	CREACIÓN DE LA PETICIÓN	7
6.3	OPCIONES PARA LA CREACIÓN DE LA PETICIÓN	7
6.3.1	Opción: ¿Eres un usuario nuevo?	8
6.3.1.1	Registro de peticionario	8
6.3.1.2	Formularios de registro de peticionario	8
6.3.1.2.1	Formulario para Persona Natural	8
6.3.1.2.2	Formulario para Persona Jurídica	11
6.3.1.2.3	Formulario para Establecimiento de Comercio	13
6.3.1.2.4	Formulario para Niños, Niñas y Adolescentes.....	15
6.3.2	Opción: ¿Ya te encuentras registrado?	20
6.3.3	Opción: ¿Deseas crear una petición anónima?	22
6.3.4	Opción: ¿Deseas reportar problemas en tu comunidad?	24
6.3.5	Opción: ¿Eres niño, niña o adolescente?	26
7.	SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS – BOGOTÁ TE ESCUCHA	27
7.1	ACCESO AL APLICATIVO	27
7.2	OPCIONES PARA CONSULTAR UNA PETICIÓN.....	27
7.2.1	Opción: ¿Ya te encuentras registrado?	28
7.2.2	Opción: ¿Deseas consultar una petición anónima?	30
7.2.3	Opción: ¿No has recibido notificaciones de tu petición?	31
7.2.4	Opción: ¿Eres niña, niño o adolescente?	32
8.	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	33
9.	CONTROL DE CAMBIOS	¡Error! Marcador no definido.
10.	REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.

1. OBJETIVO

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON elabora el presente manual con la finalidad de brindar información útil para agilizar la gestión de las peticiones, disminuir tiempos y costos invertidos al interponer y hacer seguimiento a las 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).

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

2. DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El Derecho Fundamental de Petición se origina en la Constitución Política de Colombia, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley 1755 de 2015. Asimismo, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad”.

3. MODALIDADES DE PETICIONES

3.1 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL

Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

3.2 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR

Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

3.3 QUEJA

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

3.4 RECLAMO

Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

3.5 SUGERENCIA

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



3.6 DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

3.7 FELICITACIÓN

Solicitud Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

3.8 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

3.9 SOLICITUD DE COPIAS

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

3.10 CONSULTA

Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

4. ¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN ANTE IDIPRON?

4.1 VIRTUAL

- Página web de la Entidad (www.idipron.gov.co)
- Correo electrónico de la Entidad (atencionciudadano@idipron.gov.co)
- SDQS – Bogotá te escucha
- Facebook (IDIPRON Bogotá)
- WhatsApp (+57 1 2112287)

4.2 TELEFÓNICO

- Línea 195
- Líneas de Atención al Ciudadano (1) 211 2287 ó 018000 113 604

4.3 PRESENCIAL

- Escrito o verbal visitando la Entidad
- Buzón de Sugerencias



5. TIEMPOS DE RESPUESTAS

Tiempos de respuestas conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

5.1 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.2 DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.3 QUEJA

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.4 RECLAMO

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.5 SUGERENCIA

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.6 DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.7 FELICITACIÓN

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5.8 SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

5.9 SOLICITUD DE COPIAS

Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

5.10 CONSULTA

Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

6. ¿CÓMO INTERPONER UNA PETICIÓN EN EL SDQS – Bogotá te escucha?

6.1 ACCESO AL APLICATIVO

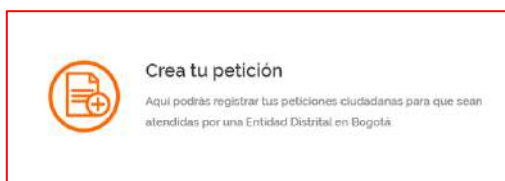
El acceso al aplicativo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se realiza mediante la página web de la Entidad o escribiendo la URL: <http://bogota.gov.co/sdqs>. Se muestra a continuación la página de inicio:





6.2 CREACIÓN DE LA PETICIÓN

La creación de la petición se realiza seleccionando el botón “Crea tu petición”. Como se muestra a continuación:



6.3 OPCIONES PARA LA CREACIÓN DE LA PETICIÓN

El sistema tiene diferentes opciones para interponer una petición, se debe seleccionar una opción para poder continuar con la creación de la petición. Las opciones son las siguientes:





6.3.1 Opción: ¿Eres un usuario nuevo?

Seleccionando esta opción se deberá crear un usuario para interponer la petición.



6.3.1.1 Registro de peticionario

Se debe seleccionar una opción dependiendo si es persona natural, persona jurídica, establecimiento de comercio o niños, niñas y adolescentes.

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

☒ Persona Natural
☐ Persona Jurídica
☐ Establecimiento de Comercio
☐ Niños, Niñas y Adolescentes

6.3.1.2 Formularios de registro de peticionario

El sistema cuenta con diferentes formularios dependiendo del tipo de peticionario.

6.3.1.2.1 Formulario para Persona Natural

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

☒ Persona Natural

☐ Persona Jurídica

☐ Establecimiento de Comercio

☐ Niños, Niñas y Adolescentes

INFORMACIÓN BÁSICA

Tipo de Identificación *	(Seleccione)	Número de Identificación *	
Primer Nombre *		Segundo Nombre	
Primer Apellido *		Segundo Apellido	
Fecha de Nacimiento		Sexo	(Seleccione)
Login de Usuario *		Correo Electrónico *	
Teléfono		Teléfono Celular	

INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?	(Ninguna)	Porteneco a una Entidad Distrital	☐ Sí ☒ No
---	-----------	-----------------------------------	--

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

País	COLOMBIA	
Departamento	BOGOTÁ	
Ciudad	BOGOTÁ, D.C.	

Buscar...

Lea! Powered by Esri | IDECA, La IDE de Bogotá, IDECA La IDE de Bogotá

Dirección de Notificación		Registrar/Modificar Dirección
Localidad	(Seleccione)	UPZ
Barrio	(Seleccione)	Estrato
Código Postal		

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

* ☒ He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. resolución 070 de 2017 (Febrero 2017). Tenga en cuenta que de requerir copia de documentos debe consultar los costos de reproducción publicados en el sitio web oficial de cada entidad, conforme a lo estipulado en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en complemento a la Ley 1712 de 2014. Ver términos y condiciones

* ☒ Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

☐ No soy un robot 

Registrar Peticionario
Cancelar

Los campos con asteriscos (*) o sombreados en color rojo deben ser diligenciados obligatoriamente.

Diligenciado el formulario el usuario debe oprimir el botón “Registrar Peticionario” y el sistema mostrará el siguiente mensaje:



Luego el usuario recibirá un mensaje en su correo electrónico registrado con el usuario y la contraseña como se muestra a continuación:

Bogotá D.C., 15 de abril de 2020.

Señor(a)
[redacted]
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Registro exitoso de peticionario - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Cordial saludo:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, le da la bienvenida al Sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Desde este momento usted puede interponer, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, solicitudes de información, sugerencias, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción, que realice ante cualquier Entidad del nivel Distrital a través del Portal Bogotá: <http://www.bogota.gov.co> en el enlace del Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o si lo prefiere, directamente en <http://bogota.gov.co/sdas>.

Por tanto, para ingresar al sistema su usuario y contraseña son:

Usuario: [redacted]
Contraseña: [redacted]

Para dar mayor seguridad a su cuenta usuario, al ingresar por primera vez al sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, éste le solicitará el cambio de su contraseña, la cual podrá personalizar con una de fácil recordación teniendo en cuenta que debe tener seis (6) o más caracteres de longitud entre letras mayúsculas, minúsculas, y contener como mínimo un (1) número. Por ejemplo, "BogotaDC".

Atentamente,



6.3.1.2.2 Formulario para Persona Jurídica

INFORMACIÓN BÁSICA			
Login de Usuario *		Tipo de entidad	(Seleccione) ▼
Tipo de Empresa/Sociedad	(Seleccione) ▼	Nombre Empresa *	
NIT *		Dígito de Verificación *	
Teléfono		Teléfono Celular	
PBX		Correo Electrónico	

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA			
País		COLOMBIA ▼	
Departamento		BOGOTÁ ▼	
Ciudad		BOGOTÁ, D.C. ▼	
			
Dirección de Empresa		Registrar/Modificar Dirección	
Localidad		(Seleccione) ▼	
UPZ		(Seleccione) ▼	
Barrio		(Seleccione) ▼	
Estrato		(Seleccione) ▼	
Código Postal			

CONTACTO

Nombre del Contacto *

Cargo

Dirección de Contacto

Registrar/Modificar Dirección

Teléfono

Teléfono Celular

Correo Electrónico *

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

* ☒ He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. resolución 070 de 2017 (Febrero 2017). Tenga en cuenta que de requerir copia de documentos debe consultar los costos de reproducción publicados en el sitio web oficial de cada entidad, conforme a lo estipulado en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en complemento a la Ley 1712 de 2014. Ver términos y condiciones

* ☐ Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

☐ No soy un robot



reCAPTCHA

Privacy - Conditions

Registrar Peticionario

Cancelar

Los campos con asteriscos (*) o sombreados en color rojo deben ser diligenciados obligatoriamente.

Diligenciado el formulario el usuario debe oprimir el botón “Registrar Peticionario” y el sistema mostrará el siguiente mensaje:



Luego el usuario recibirá un mensaje en su correo electrónico registrado con el usuario y la contraseña como se muestra a continuación:

Bogotá D.C., 16 de abril de 2020.

Señor(a) [REDACTED]
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Registro exitoso de peticionario - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Cordial saludo:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, le da la bienvenida al Sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Desde este momento usted puede interponer, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, solicitudes de información, sugerencias, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción, que realice ante cualquier Entidad del nivel Distrital a través del Portal Bogotá: <http://www.bogota.gov.co> en el enlace del Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o si lo prefiere, directamente en <http://bogota.gov.co/sdqas>.

Por tanto, para ingresar al sistema su usuario y contraseña son:

Usuario: [REDACTED]
Contraseña: [REDACTED]

Para dar mayor seguridad a su cuenta usuario, al ingresar por primera vez al sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, éste le solicitará el cambio de su contraseña, la cual podrá personalizar con una de fácil recordación teniendo en cuenta que debe tener seis (6) o más caracteres de longitud entre letras mayúsculas, minúsculas, y contener como mínimo un (1) número. Por ejemplo, "BogotaDC".

Atentamente,

6.3.1.2.3 Formulario para Establecimiento de Comercio

REGISTRO DE PETICIONARIO			
Tipo de Persona			
☐ Persona Natural ☐ Persona Jurídica ☒ Establecimiento de Comercio ☐ Niños, Niñas y Adolescentes			
INFORMACIÓN BÁSICA			
Tipo de Identificación *	(Seleccione)	Número de Identificación *	
Login de Usuario *		Nombre de establecimiento *	
Teléfono		Teléfono Celular	
PBX		Correo Electrónico	
INFORMACIÓN ADICIONAL			



Luego el usuario recibirá un mensaje en su correo electrónico registrado con el usuario y la contraseña como se muestra a continuación:

Bogotá D.C., 15 de abril de 2020.

Señor(a)
[redacted]
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Registro exitoso de peticionario - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Cordial saludo:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, le da la bienvenida al Sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Desde este momento usted puede interponer, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, solicitudes de información, sugerencias, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones y denuncias por posibles actos de corrupción, que realice ante cualquier Entidad del nivel Distrital a través del Portal Bogotá: <http://www.bogota.gov.co> en el enlace del Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o si lo prefiere, directamente en <http://bogota.gov.co/sdqs>.

Por tanto, para ingresar al sistema su usuario y contraseña son:

Usuario: [redacted]
Contraseña: [redacted]

Para dar mayor seguridad a su cuenta usuario, al ingresar por primera vez al sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, éste le solicitará el cambio de su contraseña, la cual podrá personalizar con una de fácil recordación teniendo en cuenta que debe tener seis (6) o más caracteres de longitud entre letras mayúsculas, minúsculas, y contener como mínimo un (1) número. Por ejemplo, "BogotaDC".

Atentamente,

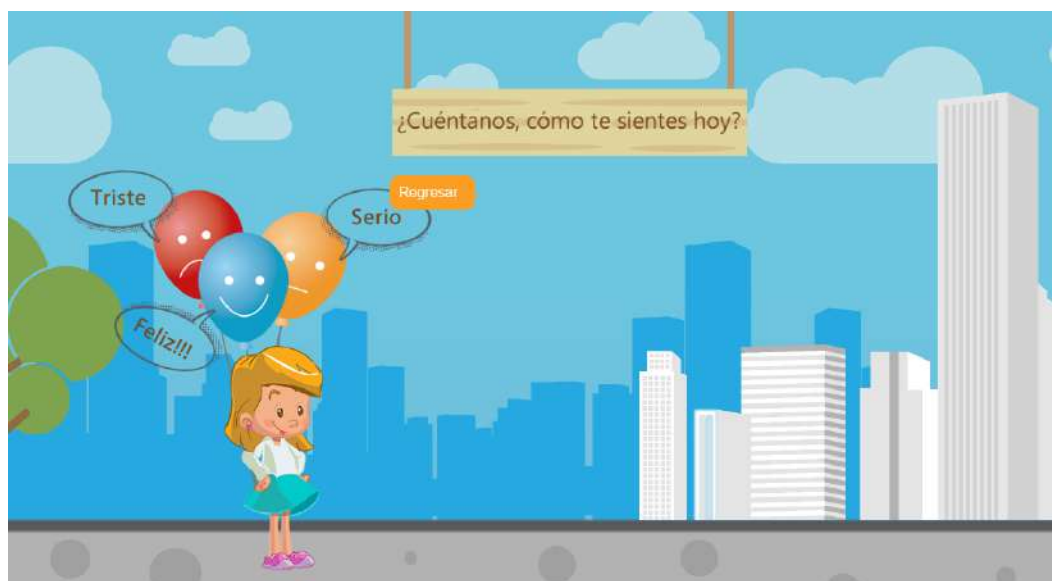
6.3.1.2.4 Formulario para Niños, Niñas y Adolescentes

Se debe seleccionar un personaje con el cual se identifique.





Se selecciona una opción (triste, serio o feliz).



Se diligencia los campos nombre y apellido.



¿Cómo te llamas?

Escribe tu nombre

Escribe tu apellido

Regresar Continuar

Se selecciona la edad.



¿Cuántos años tienes?

Ingresa tu edad

Regresar Continuar

Se diligencia los campos (correo electrónico, dirección de residencia y teléfono).



Para poderte ayudar, escribe tu correo electrónico, una dirección o si lo prefieres un número telefónico.

Correo electrónico

Dirección de donde vives

Teléfono al cual te podemos contactar

Regresar Continuar

Se selecciona un icono de color dependiendo del tema de la solicitud.



¿Tu queja o solicitud se refiere a algunos de estos temas?
Por favor selecciónalo:

Regresar

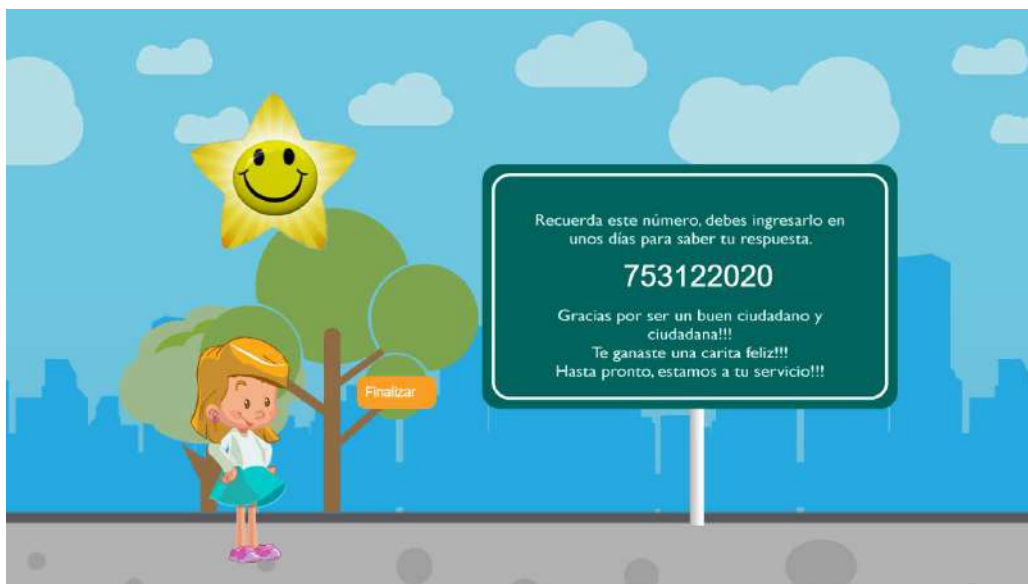
Se escribe la solicitud o queja.



Se puede realizar un dibujo sobre el tablero.



Se obtiene el número de petición.



6.3.2 Opción: ¿Ya te encuentras registrado?



Se debe ingresar el usuario y la contraseña registrados en el aplicativo.

Ingreso

Restablece tu contraseña
Recupera tu usuario

INGRESAR

¿Aún no estás registrado?
Crea tu cuenta aquí

Luego se debe seleccionar en el menú el botón “ATENCIÓN” y “REGISTRAR PETICIÓN”.



[Usuario] [Cerrar Sesión]



**Sistema Distrital para la Gestión de
Peticiones Ciudadanas**




INICIO ENCUESTA PERFIL USUARIO **ATENCIÓN** SERVICIOS
English Version

BANDEJA ENTRADA PETICIONES

- CONSULTAR HOJA DE RUTA
- REGISTRAR PETICIÓN**
- BUSCAR PETICIÓN
- CONSULTAR PETICIONES HISTÓRICO
- CARTELERIA VIRTUAL



Crea tu petición

Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición: Buscar

Mis pendientes por gestionar
En trámite entidades
Histórico de mis peticiones

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento actividad	Estado actividad	Opción
No se encontraron registros.							

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

◀ Atrás
Siguiente ▶

Se diligencia el formulario para registrar la petición como se indica a continuación:

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante

☐ Acción Colectiva sin persona jurídica
 ☐ Apoderado de
 ☒ En nombre propio
 ☐ En representación de

Asunto *

¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna)

*000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?
 Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCK, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.


Adjuntar Archivo...

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *

(Selecciona)

Palabra Clave

Tema

(Selecciona)

Entidad Destino

(Selecciona)

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad
02 - CHAPINERO

Departamento
BOGOTÁ
Ciudad
BOGOTÁ, D.C.

Dirección de Hechos
CL 56A 3C 42
Registrar/Modificar Dirección

UPZ
90 - PARDO RUBIO
Barrio
(Selecione)

Estrato
(Selecione)
Codigo Postal

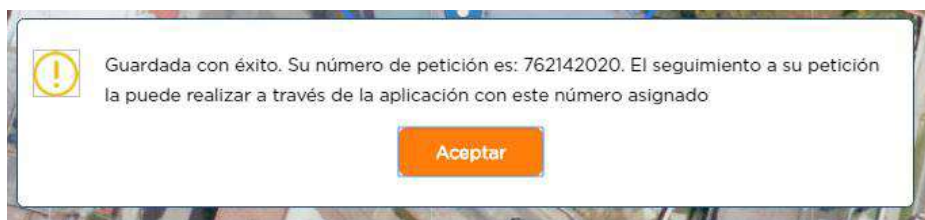
Ubicación Aproximada

☐ No soy un robot

Registrar Petición
Cancelar

Los campos con asteriscos (*) o sombreados en color rojo deben ser diligenciados obligatoriamente.

Diligenciado el formulario el usuario debe oprimir el botón “Registrar Petición” y el sistema mostrará el siguiente mensaje:



6.3.3 Opción: ¿Deseas crear una petición anónima?



Iniciar Sesión



**Sistema Distrital para la Gestión de
Peticiones Ciudadanas**



BOGOTÁ

English Version

REGISTRO DE PETICIÓN

Asunto *

¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna)

! Si usted registra la solicitud como anónimo, declara reserva sobre sus datos personales y de contacto, por lo tanto debe tener en cuenta que la información a suministrar debe ser clara y completa frente a la pretensión o los hechos a denunciar, lo anterior con el fin de efectuar el trámite a que haya lugar. Así mismo podrá realizar seguimiento en este sistema mediante el número de registro asignado al finalizar el proceso

Aceptar

4000 ¿Cómo activar el correo electrónico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCK, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, psd, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición * (Selecione) Palabra Clave

Tema (Selecione) Entidad Destino (Selecione)

Correo electrónico (opcional) Confirmar Correo Electrónico

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad 02 - CHAPINERO

PRESIONE AQUÍ PARA UBICARLO EN EL MAPA

Buscar...

Se diligencia los campos como se muestra a continuación.

REGISTRO DE PETICIÓN

Asunto *

¿Te encuentras en alguna condición especial? (Ninguna)

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCK, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, psd, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.


Adjuntar Archivo...

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición * (Selecione) Palabra Clave

Tema (Selecione) Entidad Destino (Selecione)

Correo electrónico (opcional) Confirmar Correo Electrónico

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad: **02 - CHAPINERO**



Departamento: **BOGOTÁ** Ciudad: **BOGOTÁ, D.C.**

Dirección de Hechos: **CL 56A 3C 42** [Registrar/Modificar Dirección](#)

UPT: **90 - PARDO RUBIO** Barrio: **(Selecciona)**

Estrato: **(Selecciona)** Código Postal:

Ubicación Aproximada:

☐ Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

☐ No soy un robot. 

[Registrar Petición](#) [Cancelar](#)

Los campos con asteriscos (*) o sombreados en color rojo deben ser diligenciados obligatoriamente.

Diligenciado el formulario el usuario debe oprimir el botón “Registrar Petición” y el sistema mostrará el siguiente mensaje:



6.3.4 Opción: ¿Deseas reportar problemas en tu comunidad?



Se debe realizar el ingreso al aplicativo con el usuario y la contraseña.

Ingreso

Usuario

Contraseña

Restablece tu contraseña

Recupera tu usuario

INGRESAR

¿Aún no estás registrado?

Crea tu cuenta aquí

Se diligencian los campos como se muestra a continuación.

REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN

DATOS DE LA PETICIÓN

Tipo de Petición *

(Seleccione)

Tema

(Seleccione)

Entidad Destino

(Seleccione)

Asunto *

Resumen *

LUGAR DE LOS HECHOS

Departamento: **BOGOTÁ** Ciudad: **BOGOTÁ, D.C.**



Dirección de Hechos: **CL 26A 3C 42** [Registrar/Modificar Dirección](#)

Localidad: **02 - CHAPINERO** UPZ: **90 - PARDO HUBO**

Barrío: **(Selecione)** Estado: **(Selecione)**

Ubicación Aproximada: Código Postal:

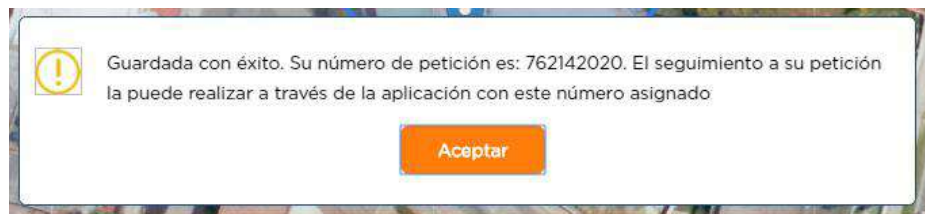
EVIDENCIA

 [Agregar Archivos...](#)

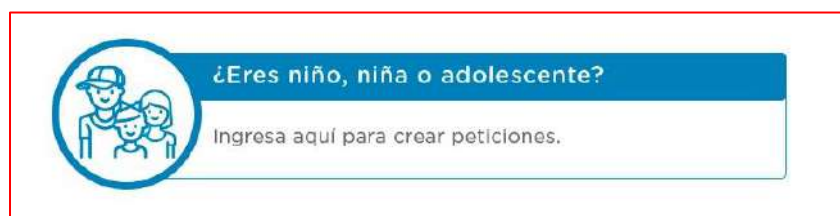
CAPTCHA

☐ No soy un robot 

Diligenciado el formulario el usuario debe oprimir el botón “Registrar Petición” y el sistema mostrará el siguiente mensaje:



6.3.5 Opción: ¿Eres niño, niña o adolescente?



Seleccionando esta opción se implementa el mismo proceso que se indica en el punto **6.3.1.2. Formulario para Niños, Niñas y Adolescentes**.

7. SEGUIMIENTO PETICIÓN EN EL SDQS – BOGOTÁ TE ESCUCHA

7.1 ACCESO AL APLICATIVO

El acceso al aplicativo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha se realiza mediante la página web de la Entidad o escribiendo la URL: <http://bogota.gov.co/sdqs>. Se muestra a continuación la página de inicio:



Se debe seleccionar el botón “Consulta tu petición”.

7.2 OPCIONES PARA CONSULTAR UNA PETICIÓN





¿Ya te encuentras registrado?

Ingresa aquí para entrar al sistema y consultar tus peticiones.



¿Deseas consultar una petición anónima?

Ingresa aquí para consultar peticiones anónimas.



¿No has recibido notificaciones de tu petición?

Ingresa aquí para consultar las notificaciones de Bogotá Te Escucha.



¿Eres niña, niño o adolescente?

Ingresa aquí para consultar peticiones.

7.2.1 Opción: ¿Ya te encuentras registrado?



¿Ya te encuentras registrado?

Ingresa aquí para entrar al sistema y crear una petición.

Se debe ingresar el usuario y la contraseña registrados en el aplicativo.

Ingreso

[Restablece tu contraseña](#)
[Recupera tu usuario](#)

[¿Aún no estás registrado?
Crea tu cuenta aquí](#)

El usuario debe seleccionar la pestaña “ATENCIÓN” y luego “BUSCAR PETICIÓN”.

**Sistema Distrital para la Gestión de
Peticiones Ciudadanas**

[Corrar Sesión](#)

INICIO
ENCUESTA
PERFIL USUARIO
ATENCIÓN
SERVICIOS

BANDEJA ENTRADA PETICIONES

[CONSULTAR HOJA DE RUTA](#)
[REGISTRAR PETICIÓN](#)
BUSCAR PETICIÓN
[CONSULTAR PETICIONES HISTÓRICO](#)
[CARTELERIA VIRTUAL](#)

Crea tu petición

Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición:

Mis pendientes por gestionar
En trámite entidades
Histórico de mis peticiones

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento actividad	Estado actividad	Opción
No se encontraron registros.							

Mostrando 0 a 0 de 0 registros

◀ Atrás
Siguiente ▶

Se debe escribir el número de la petición como se muestra a continuación:

INICIO ENCUESTA PERFIL USUARIO ATENCIÓN SERVICIOS
English Version

Número de Petición

Fecha de Ingreso

Entre: y

Número de Radicado de Entrada

Fecha de Radicado de Entrada

Entre: y

Número de Radicado de Salida

Fecha de Radicado de Salida

Entre: y

Asunto o Palabras Clave

Estado de la Petición

(Todos) ▼

Tipo de documento del peticionario

(Seleccione) ▼

Documento del peticionario

Login de peticionario

Primer Nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Buscar

Cancelar

Encontrada la petición se debe seleccionar “Hoja de Ruta”.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
762142020	2020-04-15	CONSULTA		Ver Detalle Hoja de Ruta

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

◀ Atrás Siguiente ▶

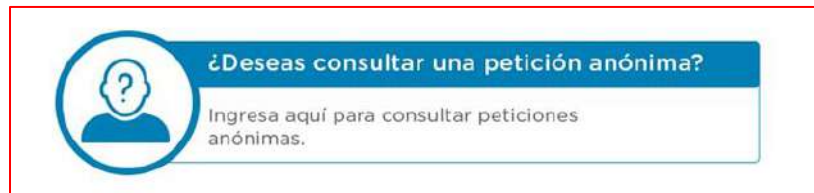
Luego se debe seleccionar el icono del lapiz y así se podrá hacer seguimiento a la petición.

EVENTO INICIAL - REGISTRO								
Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-04-15 11:19:26 AM	2020-04-17 12:00:00 AM			 

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

◀ Atrás Siguiente ▶

7.2.2 Opción: ¿Deseas consultar una petición anónima?



CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición: Buscar

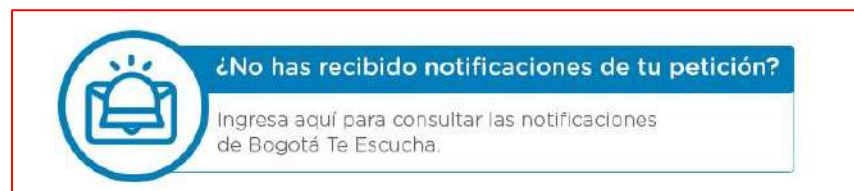
Encontrada la petición se debe seleccionar “Hoja de Ruta”.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
762142020	2020-04-15	CONSULTA	██████████	Ver Detalle Hoja de Ruta
Mostrando 1 a 1 de 1 registros				◀ Atrás Siguiente ▶

Luego se debe seleccionar el icono del lapiz y así se podrá hacer seguimiento a la petición.

EVENTO INICIAL - REGISTRO								
Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-04-15 11:19:26 AM	2020-04-17 12:00:00 AM			✎ ↻
Mostrando 1 a 1 de 1 registros				◀ Atrás Siguiente ▶				

7.2.3 Opción: ¿No has recibido notificaciones de tu petición?



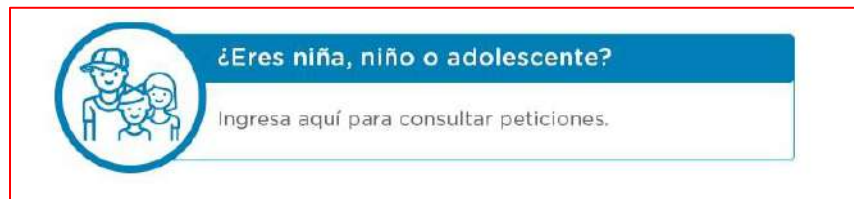
Listado de notificaciones electrónicas por aviso

Tipo de identificación: (Seleccione) ▼ Número de identificación:

Número de petición: Estado: (Todos) ▼

[Buscar](#) [Búsqueda avanzada](#)

7.2.4 Opción: ¿Eres niña, niño o adolescente?



Se debe digitar el número de petición.

Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición: [Buscar](#)

[Mis pendientes por gestionar](#) [En trámite entidades](#) [Histórico de mis peticiones](#)

Encontrada la petición se debe seleccionar “Hoja de Ruta”.

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
762142020	2020-04-15	CONSULTA		Ver Detalle Hoja de Ruta

Mostrando 1 a 1 de 1 registros [Atrás](#) [Siguiente](#)

Luego se debe seleccionar el icono del lapiz y así se podrá hacer seguimiento a la petición.

EVENTO INICIAL - REGISTRO								
Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
4101 Central de peticiones - Distrito Capital SECRETARIA GENERAL	Registro para atención	Registro	Registro - sin preclasificación	2020-04-15 11:19:26 AM	2020-04-17 12:00:00 AM			

Mostrando 1 a 1 de 1 registros [Atrás](#) [Siguiente](#)

8. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales del IDIPRON, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de los servidores públicos y contratistas del IDIPRON. Si desea saber más información de nuestra Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales puede consultar el siguientes enlace:
<https://www.idipron.gov.co/sites/default/files/docs/transparencia/mecanismos-contacto/002-politica-tratamiento-datos-personales-a-tic-ma-002-2019.pdf>