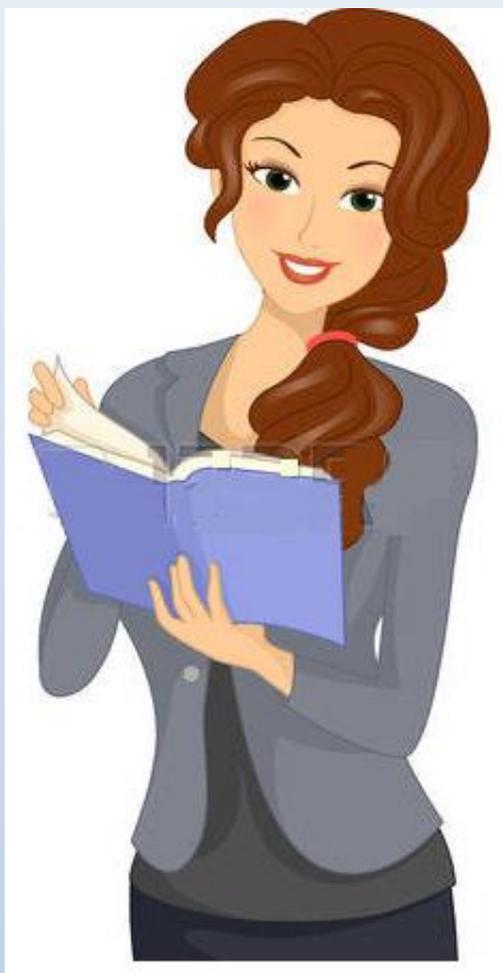


GUÍA CIUDADANA PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)



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>



CIUDADANO SIN REGISTRAR



CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:

Buscar

Ir a la Bandeja de Entrada



CIUDADANO REGISTRADO



Atención



BANDEJA ENTRADA



PETICIONES CONSULTAR HOJA DE RUTA



BUSCAR PETICIONARIO



BUSCAR PETICIÓN



CONSULTAR PETICIONES



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