



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

MANUAL PARA INTERPONER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SDQS

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA IDPAC





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Contenido

Glosario	2
Objeto.....	5
Alcance.....	5
1. Acceso a la Aplicación	5
2. Registro de petición – usuario registrado.....	10
3. Registro petición – usuario anónimo.....	13
4. Respuesta de la petición:.....	14

Glosario

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Evento	Acción que esta detectada por el sistema.
Solicitud de ampliación	Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información y tiempo para atender de fondo la solicitud
Solicitud de aclaración	Este evento se debe efectuar cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna entidad.
Respuesta definitiva:	Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo a la ciudadanía, da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (a).
Responder aclaración	Este evento se debe generar para dar respuesta a lo solicitado por la entidad, se puede adjuntar documentos que den aclaración a la petición, esto para dar trámite a la petición, se realiza por parte del ciudadano

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Responder ampliación	Este evento se debe generar para respuesta a lo solicitado por la entidad, lo anterior con el fin de emitir una respuesta de fondo a la solicitud, se realiza por parte del ciudadano
Solucionado - por traslado	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición.
Solucionado - por respuesta definitiva:	Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición.
Solucionado - por respuesta definitiva	Al generar el evento Respuesta Definitiva, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición.
En trámite - respuesta preparada	Al generar el evento Proyectar Respuesta, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en el registro del funcionario que debe atender la petición.
Bloqueado - por número de intentos de asignación	Cuando se bloquea una petición porque ha superado el límite de asignaciones permitidas en el sistema, este estado se genera, como estado siguiente.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Bloqueado - por número de intentos de traslado	Cuando se bloquea una petición porque ha superado el límite de traslados permitidos en el sistema, este estado se genera, como estado siguiente.
Cierre - por no petición	Al generar el evento Cierre por no petición, el sistema genera este estado y estado siguiente en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición
Cerrado - por vencimiento de términos	Cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado y estado siguiente.
Términos para responder requerimientos (Según la ley 1755 de 2015)	Queja, reclamos, denuncias: 15 días Quejas o denuncias que requieran un proceso disciplinario: Términos previstos Código Único Disciplinario, Derecho de Petición de interés general o particular: 15 Días, Petición de documentos:10 días, Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos): 30 días. Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Objeto

Dar a conocer el funcionamiento del sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS) tanto a la ciudadanía en general como a los servidores que lo requieran.

Alcance

El presente instructivo, está orientado a dar a conocer a los servidores y a la ciudadanía en general el funcionamiento de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; inicia con ingreso al aplicativo y culmina con el registro de un requerimiento ciudadano.

1. Acceso a la Aplicación

El acceso a la aplicación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) se realizará desde el Portal Bogotá, o invocando la UR: <http://bogota.gov.co/sdqs>. El usuario podrá seleccionar el idioma con el que desea trabajar en la aplicación, de entre los configurados en el sistema (español e inglés), por defecto la aplicación estará cargada en español. Se mostrará a continuación la siguiente página de inicio:



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC



Seleccionar el botón
recuadro:

luego de esto, se despliega el siguiente

Se selecciona dependiendo si es persona natural o jurídica. Si es persona natural, se

despliega el siguiente formulario

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

Persona Natural Persona Jurídica

Primer Nombre * Segundo Nombre Primer Apellido * Segundo Apellido

Tipo de Identificación * Número de Identificación * Fecha de Nacimiento Sexo

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? Pertenece a una Entidad Distrital Sí No

País Departamento Ciudad

Dirección de Notificación

Localidad UPZ Barrio Estrato

Teléfono Teléfono Celular Correo Electrónico

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

BRZVC Haga clic para cambiar Ingrese el código:

En este formulario, las casilla que tienen asteriscos (*) son de diligenciamiento obligatorio.

Se recomiendan en lo posible ingresar toda la información que se solicita en el formulario para una mejor atención de la petición, al terminar ingresar el código de validación del registro ubicado al final con la combinación de letras y números (se debe tener en cuenta la diferencia entre en número 0 y la letra O.)

Al seleccionar el botón Registrar Peticionario, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC



El registro para el peticionario LUZ VILLAMIL se ha almacenado con éxito. Por favor revise su correo electrónico, al cual fue enviado un mensaje con los datos de su cuenta.

Aceptar

Por lo que se debe ingresar al correo electrónico para evidenciar el usuario y la contraseña que el sistema automáticamente envía.

Señor(a)
LUZ VILLAMIL
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: registro exitoso de peticionario

Cordial saludo:

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

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: www.bogota.gov.co en el enlace del SDQS o si lo prefiere, directamente en <http://bogota.gov.co/sdqs>.

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

Usuario: lvillamil46
Contraseña: A5h2pZrV+

Para dar mayor seguridad a su cuenta usuario, al ingresar por primera vez al sistema SDQS, 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, "BogotaDC1".

AVISO IMPORTANTE: Este correo es enviado desde el SDQS como respuesta automática al registro exitoso como peticionario en el sistema. Por favor, no responder a esta dirección de correo, ya que no es revisada por ningún usuario funcionario.

Atentamente,

ADMINISTRACIÓN
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Cuando el registro lo realiza una persona jurídica, se despliega el siguiente formulario, el cual debe ser diligenciado, teniendo en cuenta que las casillas que tienen asteriscos (*) son obligatorias y se recomienda diligenciar todos los campos para una mejor atención del requerimiento.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Persona

Persona Natural Persona Jurídica

Nombre Empresa *

Tipo de Identificación **NIT *** **Dígito de Verificación *** **¿Entidad sin ánimo de Lucro? ***

NIT Sí No

País **Departamento** **Ciudad**

COLOMBIA ▼ BOGOTÁ ▼ BOGOTÁ, D.C. ▼

Dirección Empresa

 Registrar/Modificar Dirección

Localidad **UPZ** **Barrio** **Estrato**

(Seleccione) ▼ (Seleccione) ▼ (Seleccione) ▼ (Seleccione) ▼

Correo Electrónico **Teléfono** **Teléfono Celular** **PBX**

Nombre del Contacto * **Cargo**

Dirección de Contacto

 Registrar/Modificar Dirección

Correo Electrónico * **Teléfono** **Teléfono Celular**

DESEA ADICIONAR MÁS INFORMACIÓN

YJS2P8 Ingrese el código: *

Haga clic para cambiar

Registrar Peticionario **Cancelar**

Al seleccionar el botón Registrar Peticionario, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje. Mensaje de creación de peticionario.

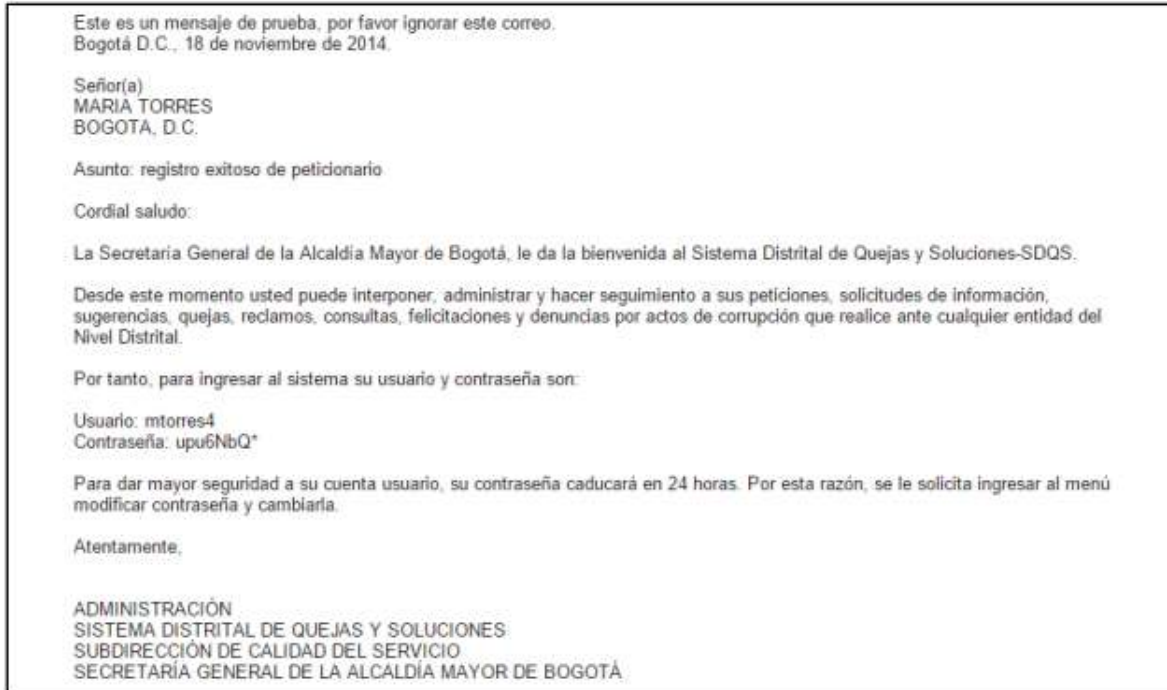


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC



Si al registrar el peticionario se ingresó el campo de correo electrónico, al peticionario se le enviara un mensaje al correo electrónico, donde le indicaran el usuario y clave con la que puede ingresar al sistema.




2. Registro de petición – usuario registrado

Automáticamente como se registra el peticionario, el sistema se direcciona al formulario para el registro de la petición y se despliega la siguiente pantalla:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

 **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS** **SDQS**
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

English Version

Inicio | Cerrar Sesión

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de Petición *
[Seleccione] ▼

Palabra Clave

Tema
[Seleccione] ▼

Entidad Destino
[Seleccione] ▼

Asunto *

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Departamento
BOGOTÁ ▼

Ciudad
BOGOTÁ, D.C. ▼

Dirección de Hechos
 Registrar/Modificar Dirección

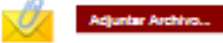
Localidad
[Seleccione] ▼

UPZ
[Seleccione] ▼

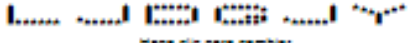
Bairro
[Seleccione] ▼

Barrio
[Seleccione] ▼

Ubicación Aproximada



Opciones de Petición
En nombre pro: ▼

 Haga clic para cambiar

Ingrese el código: *

Registrar Petición Cancelar

En esta pantalla, se debe hacer la selección obligatoria de: Tipo de petición, asunto, y el ingreso de código de verificación.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Al seleccionar el botón Registrar petición, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje. Mensaje de creación de petición

 **Guardada con éxito. Su número de petición es: 56882014. El seguimiento a su petición la puede realizar a través de la aplicación con este número asignado**

[Aceptar](#)

El sistema genera un número para identificar la petición este número es enviado al correo electrónico del peticionario.

Registro exitoso de petición



avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co

Hoy: 3:55 p.m.
Usted ▾



Responder ▾

Bogotá D.C., 25 de julio de 2017.

Señor(a)
LUZ VILLAMIL
BOGOTÁ, D.C.

Asunto: Registro exitoso de petición

Cordial saludo:

De manera atenta, se informa que su petición se ha registrado con éxito en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) con el número consecutivo 1663882017, del 25 de julio de 2017, siendo asignada a SECRETARIA DE GOBIERNO.

En consecuencia, si el tema a tratar en la petición es de competencia legal de la citada Entidad, el tiempo para dar respuesta empezará a contar al siguiente día hábil de asignada la solicitud. De conformidad con lo preceptuado en la normatividad vigente.

Es de aclarar, que si la solicitud no es competencia de dicha entidad, ésta procederá a efectuar el traslado a la(s) entidad(es) que considere ser la(s) competente(s) de atender la solicitud, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción. Los términos para decidir se contarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Usted podrá realizar el seguimiento al estado de su petición ingresando con su usuario y clave al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en el link <http://bogota.gov.co/sdqs>.

Atentamente,

ADMINISTRACIÓN
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Al correo electrónico, que se indicó en el formulario de registro, llegan todas las acciones que las entidades realizan con el requerimiento instaurado, y la notificación de respuesta del mismo.

3. Registro petición – usuario anónimo



Seleccione tan pronto hace esta selección, se despliega la siguiente pantalla.

The screenshot shows the 'REGISTRO DE PETICIÓN' form in the SDQS system. The form is titled 'REGISTRO DE PETICIÓN' and includes the following fields and buttons:

- Tipo de Petición ***: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- Título Clave**: A text input field.
- Tema**: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- Entidad Destino**: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- Asunto ***: A large text area for the subject of the petition.
- ¿Cómo está el corrector ortográfico?**: A dropdown menu with '(Ninguna)' selected.
- ¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?**: A dropdown menu with '(Ninguna)' selected.
- Departamento**: A dropdown menu with 'BOGOTÁ' selected.
- Ciudad**: A dropdown menu with 'BOGOTÁ, D.C.' selected.
- Dirección de Hechos**: A text input field.
- Registrar/Modificar Dirección**: A blue button.
- Localidad**: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- UIC**: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- Sereno**: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- Extrito**: A dropdown menu with '(Seleccione)' selected.
- Ubicación Aproximada**: A text input field.
- Ajustar Arbitro..**: A yellow button with a person icon.
- Ingresar el código ***: A text input field.
- Registrar Petición**: A blue button.
- Cancelar**: A blue button.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Los campos tipo de petición, asunto y código de verificación son de obligatorio diligenciamiento.

Al seleccionar el botón Registrar petición, el sistema realiza todas las validaciones necesarias y si no hay campos faltantes o alguna validación se despliega el siguiente mensaje. Mensaje de creación de petición.



El sistema genera un número de petición el cual tiene que ser guardado para realizar el seguimiento de la petición.

4. Respuesta de la petición:

Teniendo en cuenta los términos de ley (ley 1755 del 2015) para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, cuando la Entidad haya respondido el requerimiento, aparecerá el siguiente mensaje en el correo electrónico:



Las respuestas son adjuntadas por las entidades en el aplicativo para que el ciudadano la pueda consultar.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

A partir de la creación del usuario, posteriormente el ciudadano puede registrar todas las peticiones que requiera a las diferentes entidades del Distrito.