



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

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

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA IDPAC

Bogotá
te escucha



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PARTICIPACIÓN BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

Contenido

Glosario.....	3
Objeto.....	6
Alcance.....	6
1. Acceso a la Aplicación.....	6
2. Registro de petición – usuario registrado.....	17
3. Registro petición – usuario anónimo.....	18
4. Respuesta de la petición.....	20

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.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

PARTICIPACIÓN BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Evento	Acción que está 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 a la ciudadanía.
Responder Aclaración	Este evento se debe generar para dar respuesta a lo solicitado por la entidad, se debe adjuntar documentos que den aclaración a la petición, esto para dar trámite a la petición, se realiza por parte del ciudadano.
Responder Ampliación	Este evento se debe generar para dar 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 está 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

TÉRMINO	DEFINICIÓN
En trámite – respuesta preparada	Al generar el evento “Proyectar Respuesta”, el sistema genera este estado y estado siguiente de la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del funcionario que estaba atendiendo la petición y en 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.
Bloqueado – por número de intentos traslado	Cuando se bloquea una petición porque ha superado el límite de traslados permitidos en el sistema, este traslado 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.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

PARTICIPACIÓN BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

Objeto

Dar a conocer el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) tanto a la ciudadanía en general como a los servidores públicos que lo requieran.

Alcance

El presente instructivo está orientado a dar a conocer a los servidores públicos 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 URL: <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



Seleccionar el botón
la siguiente página:

“Crea tu Petición” luego de esto, se despliega

La imagen muestra una captura de pantalla de la interfaz de usuario de la página web. En la parte superior, hay un menú de navegación con los siguientes ítems: INICIO, SERVICIOS, INFANCIA Y ADOLESCENCIA, INFORMACIÓN DE INTERÉS, ACERCA DEL SISTEMA, PARTICIPACIÓN CIUDADANA y SITIOS DE INTERÉS. El contenido principal está dividido en secciones. A la izquierda, un texto indica: 'Aquí podrás crear peticiones con tu usuario, con las diferentes opciones que te ofrece el sistema. Además encontrarás un espacio destinado para nuestros niños, niñas y adolescentes.' A la derecha de este texto, hay un botón con un icono de un documento y un signo de más, etiquetado como 'Consulta tu petición' con el subtítulo 'Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.'. Debajo de esto, se muestra el camino de navegación 'Estás aquí: Inicio / Crea tu petición' y el título 'Crea tu petición'. En la parte inferior izquierda, hay un botón con un icono de una persona y un signo de más, etiquetado como '¿Eres un usuario nuevo?' con el subtítulo 'Ingresá aquí para generar una nueva petición.'. A la derecha, hay una sección titulada 'Servicios' que contiene dos ítems: 'Reporta por tu comunidad' con un icono de una persona y 'Preguntas frecuentes' con un icono de una interrogación.

Deslizando la página hacia abajo se encuentran las siguientes opciones:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

¿Eres un usuario nuevo?
Ingresar aquí para generar una nueva petición.

¿Ya te encuentras registrado?
Ingresar aquí para entrar al sistema y crear una petición.

¿Deseas crear una petición anónima?
Ingresar aquí para crear peticiones anónimas.

¿Deseas reportar problemas en tu comunidad?
Ingresar aquí para crear peticiones.

¿Eres niño, niña o adolescente?
Ingresar aquí para crear peticiones.



Y se selecciona el siguiente ícono:
se despliega el siguiente recuadro:

“¿ya te encuentras registrado?” y

Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Inicio Ayuda Contacto English Version

Ingreso

Usuario

Contraseña

Restablece tu contraseña
Recupera tu usuario

INGRESAR

¿Aún no estás registrado?
Crea tu cuenta aquí

Donde se ingresa el usuario y contraseña asignados. Seguido se despliega la siguiente ventana:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

WENDY VANESA GARCÍA
2417900
wgarcia@participacionbogota.gov.co

108496042
3107518929

Crea tu petición

Buscar petición

Número de Petición:

Mis pendientes por gestionar: Gestión Peticiones Peticionario



Crea tu petición

Para ingresar una petición dar clic en el botón **Crea tu petición** y despliega el siguiente recuadro:

Bogotá te escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Buscar USUARIO

Login de Usuario	Correo Electrónico	Tipo de Identificación	Número de Identificación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	(Seleccione) ▾	<input type="text"/>
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono Fijo	Celular		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Registrar Peticionario

Ingresar donde dice **Registrar Peticionario** y seguido se despliega la siguiente ventana:

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.
PARTICIPACIÓN BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal



Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



B
A
P

INICIO SEGURIDAD ATENCIÓN SERVICIOS

Rol FUNCIONARIO GE ▾

REGISTRO DE PETICIONARIO

Tipo de Peticionario

Petición como Identificado Petición como Anónimo

Tipo de Persona

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

Si el ciudadano o ciudadana se identifica se selecciona: “Petición como identificado”, si por el contrario éste solicita hacer el requerimiento como anónimo se escoge: “Petición como Anónimo”. El tipo de persona se selecciona dependiendo cómo se haya identificado. Si es: Persona Natural, Persona Jurídica, Establecimiento de Comercio o Niños, Niñas y Adolescentes. La mayoría de las peticiones se registran como Persona Natural, al seleccionar esta opción se despliega el siguiente formulario, donde se deben diligenciar todos los datos básicos, las casillas que tienen asteriscos (*) son de diligenciamiento obligatorio.

Se recomienda en lo posible ingresar toda la información que se solicita en el formulario para una mejor atención de la petición, al terminar, seleccionar la opción “No soy un robot” y verificar de acuerdo con las imágenes que el sistema arroje.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PARTICIPACIÓN BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

INFORMACIÓN BÁSICA

Tipo de identificación *	<input type="text" value="(Selecione)"/>	Número de identificación	<input type="text"/>
Primer Nombre *	<input type="text"/>	Segundo Nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido *	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>	Sexo	<input type="text" value="(Selecione)"/>
Login de Usuario *	<input type="text"/>	Correo Electrónico *	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>

INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?	<input type="text" value="(ninguna)"/>	Pertenece a una Entidad Distrital	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Notificación Electrónica *	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Notificación de Residencia *	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

País	<input type="text" value="COLOMBIA"/>	Ciudad	<input type="text" value="BOGOTÁ D.C."/>
Departamento	<input type="text" value="BOGOTÁ"/>		

Buscar...

Dirección de Notificación	<input type="text"/>	Registrar/Modificar Dirección	
Localidad	<input type="text" value="(Selecione)"/>	UPZ	<input type="text" value="(Selecione)"/>
Barrio	<input type="text" value="(Selecione)"/>	Estrato	<input type="text" value="(Selecione)"/>
Código Postal	<input type="text"/>		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

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) [Ver términos y condiciones](#)

* Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.



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:



El registro para el peticionario ALEXANDRA ARANGUREN 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.

Si el usuario ya se encuentra registrado en la plataforma del SDQS se puede verificar con cualquiera de los siguientes datos: Login de usuario, correo electrónico, tipo de identificación, número de identificación, primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido, teléfono fijo o celular. Si ya se encuentra registrado aparece de la siguiente forma:

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

PARTICIPACIÓN BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

BUSCAR USUARIO

Login de Usuario	Correo Electrónico	Tipo de Identificación	Número de Identificación
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cédula de ciudad ▾	<input type="text" value="1020752490"/>
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono Fijo	Celular		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

Identificación	Nombres	Login	Correo Electrónico	Tipo de Usuario	Opción
CC 1020752490	MAYRA ALEJANDRA MARTINEZ ARANIGUREN	mayta9022	mayta9022@gmail.com	Peticionario	

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

Y para diligenciar la petición dar clic al ícono del lápiz:



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
INFORMACIÓN BÁSICA

Login de Usuario *	<input type="text"/>	Tipo de entidad	(Seleccione) ▼
Tipo de Empresa/Sociedad NIT	(Seleccione) ▼	Nombre Empresa *	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	Dígito de Verificación	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>
PBX	<input type="text"/>	Correo Electrónico	<input type="text"/>

INFORMACIÓN ADICIONAL

Notificación Electrónica *	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Notificación de Residencia *	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
----------------------------	--	------------------------------	--

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Pais	COLOMBIA ▼	Departamento	BOGOTA ▼	Ciudad	BOGOTÁ D.C. ▼
------	------------	--------------	----------	--------	---------------

Buscar...

Presione aquí para ubicarlo en el mapa

Dirección de Empresa	<input type="text"/>	Registrar/Modificar Dirección	
Localidad	(Seleccione) ▼	UPZ	(Seleccione) ▼
Barrio	(Seleccione) ▼	Estrato	(Seleccione) ▼
Código Postal	<input type="text"/>		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal


CONTACTO

Nombre del Contacto *	<input type="text"/>	Cargo	<input type="text"/>
Dirección de Contacto	<input type="text"/>		<input type="button" value="Registrar/Modificar Dirección"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>
Correo Electrónico *	<input type="text"/>		

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) Ver términos y condiciones

* Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

No soy un robot 

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”.



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

Si al registrar el peticionario se ingresó el campo de correo electrónico, al peticionario se le enviara un mensaje al correo electrónico, donde le indicarán 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

REGISTRO DE PETICIÓN

Tipo de solicitante
 Acción Colectiva sin persona jurídica Apoderado de En nombre propio En representación de

Asunto * ¿Lo encuentras en alguna condición especial? (Ninguna) ▼

4000 «Cómo activar el corrector ortográfico?»

 **Adjuntar Archivo**


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

Tipo de Petición * (Seleccione) ▼ Palabra Clave

Tema (Seleccione) ▼ Entidad Destino (Seleccione) ▼

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione) ▼




Departamento BOGOTÁ ▼ Ciudad BOGOTÁ, D.C. ▼

Dirección de Hechos **Registrar/Modificar Dirección**

UIZ (Seleccione) ▼ Barrio (Seleccione) ▼

Estrato (Seleccione) ▼ Código Postal

Ubicación Aproximada

No soy un robot 

Registrar Petición **Cancelar**

En esta pantalla, se debe hacer la selección obligatoria de: Tipo de petición, asunto y la selección de “No soy un robot” para verificación.

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal



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

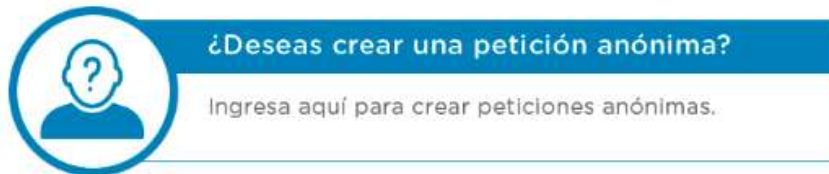
Aceptar

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

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

Seleccionar la opción: “¿Deseas crear una petición anónima?”



Posteriormente se despliega la siguiente pantalla:

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: BMP, AVI, BPP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, OGG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, pptx, PPT, PPTX, XLS, XLSX, ZIP

Adjuntar Archivo

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

Tipo de Petición * (Seleccionar) Palabra Clave

Denominación (Seleccionar) Entidad Destino (Seleccionar)

Correo electrónico Confirmar Correo Electrónico

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccionar)

PRESIONE AQUÍ PARA UBICARLO EN EL MAPA




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal


Departamento	<input type="text" value="BOGOTA"/>	Ciudad	<input type="text" value="BOGOTA, D.C."/>
Dirección de Hechos	<input type="text"/> <input type="button" value="Registrar/Modificar Dirección"/>		
UPZ	<input type="text" value="(Seleccione)"/>	Barrio	<input type="text" value="(Seleccione)"/>
Estrato	<input type="text" value="(Seleccione)"/>	Código Postal	<input type="text"/>
Ubicación Aproximada	<input type="text"/>		

Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Los campos tipo de petición, asunto y selección de “No soy un robot” 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”.

 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

El sistema genera un número de petición, el cual debe 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:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y
Acción Comunal

Respuesta Petición Radicado - SECRETARÍA DE GOBIERNO - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -
(1663882017)



avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co

May 8:00 a.m.

Unid. a



Responder | v

Bogotá D.C., 26 de julio de 2017.

Respetado Señoría:
LUZ VILLAMIL

Asunto: Respuesta Petición Radicado - SECRETARÍA DE GOBIERNO - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - (1663882017)

Cordial Saludo!

En atención a su comunicado según radicado del asunto, de manera atenta me permito informarle lo siguiente:

Respetada Señoría Luz |

Me dirijo a usted para agradecerle su amable comentario, el cual nos permitirá seguir trabajando por la humanización del servicio con calidad y calidez, entendiendo que la razón del mismo radica en la ciudadanía a la cual nos debemos.

Cualquier sugerencia o comentario, estaremos dispuestos a recibirla con agrado.

Cordialmente,

Lóbar Andrés Chaparro Caera
Profesional Especializado Código 222 Grado 24
Subsecretario de Gestión Institucional

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

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

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.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PARTICIPACIÓN BOGOTÁ