



**MANUAL DEL USUARIO - FUNCIONARIO  
SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	María Alejandra Bolaño Oscar Velásquez Rodríguez Dany Fernando Agudelo	Técnico Operativo Profesional Universitario Profesional Universitario	01/10/2020	
REVISÓ	Dorian de Jesus Coquies Maestre	Director Distrital de Calidad del Servicio	06/10/2020	
APROBÓ	Dorian de Jesus Coquies Maestre	Director Distrital de Calidad del Servicio	06/10/2020	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. NORMAS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. GENERALIDADES .....</b>	<b>8</b>
<b>4. MENÚ PERFIL DE USUARIO, INGRESO POR PRIMERA VEZ.....</b>	<b>11</b>
<b>5. ACCESO AL SISTEMA.....</b>	<b>13</b>
5.1. Mensajes de Validación.....	15
5.2. Restablecer contraseña.....	16
5.3. Recupera tu usuario .....	20
<b>6. BANDEJA DE ENTRADA INICIAL.....</b>	<b>22</b>
6.1. Aviso de Pendientes .....	22
6.2. Datos Básicos .....	24
6.3. Bandeja principal.....	24
6.3.1 Bandeja entrada peticiones .....	24
6.3.2 Bandeja de pre peticiones .....	26
6.4. Marcas visuales de peticionario .....	27
6.5. Mis Pendientes por Gestionar.....	30
6.6. Gestión peticiones peticionario .....	31
<b>7. REGISTRO DE PETICIONARIO .....</b>	<b>32</b>
<b>7.1. Buscar Peticionario.....</b>	<b>32</b>
7.2. Registrar peticionario Peticionario .....	36
7.2.1. Descripción del registro peticionario: .....	37
7.2.2. Tipo de persona Natural .....	43
7.2.3. Tipo de Persona Jurídica.....	43
7.2.4. Tipo de Persona Establecimiento de Comercio.....	44
7.3. Usuario con doble rol .....	44
<b>8. REGISTRO DE PETICIÓN .....</b>	<b>47</b>
8.1. Tipo de solicitante.....	49
8.1.1. En Nombre Propio .....	49

8.1.2.	Apoderado De.....	50
8.1.3.	En Representación De .....	53
8.1.4.	Acción Colectiva sin Persona Jurídica .....	57
8.2.	Información Básica .....	59
8.3.	Lugar de los hechos.....	61
8.4.	Archivos Adjuntos .....	64
8.5.	Captcha .....	64
<b>9.</b>	<b>ATENCIÓN DE LA PETICIÓN.....</b>	<b>65</b>
9.1.	Información básica .....	66
9.1.1.	Ver Detalle de la Petición .....	67
9.1.2.	Ver Detalle del Peticionario.....	68
9.1.3.	Actualizar Petición .....	68
9.2.	Anotaciones.....	69
9.3.	Aclaraciones y Ampliaciones .....	69
9.4.	Hoja de Ruta .....	69
9.5.	Actualización de Datos por la Entidad .....	70
9.6.	Formulario Evento.....	71
<b>10.</b>	<b>BUSCAR PETICIÓN .....</b>	<b>72</b>
<b>11.</b>	<b>CONSULTAR HOJA DE RUTA.....</b>	<b>75</b>
<b>12</b>	<b>REPORTA POR TU COMUNIDAD.....</b>	<b>79</b>
12.1	Visualizar Suscripción .....	79
12.2	Recibir y Publicar Petición por Suscripción .....	80
12.3	Unificar Suscripciones .....	84
12.4	Atención de Suscripción de Peticiones .....	86
12.5	Suscribirse a Peticiones.....	88
11.6.1	Suscribirse a una petición.....	90
12.6	Top 5.....	92
<b>13</b>	<b>GLOSARIO .....</b>	<b>93</b>
13.1	Eventos.....	93

**MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA  
DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

CÓDIGO	4221000-MA-026
VERSIÓN	03
PÁGINA:	Página 4 de 97

13.1.1	Para usuario funcionarios.....	93
13.1.2	Eventos a cargo del ciudadano.....	94
13.2	Actividades.....	94
13.3	Estados.....	95

<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 5 de 97

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como finalidad ser una guía detallada del funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para todos los usuarios funcionarios que participan en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

## 2. NORMAS

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA de 1991:** constitución política de Colombia 1991 artículos 2, 3, 6, 23, 74, 209 y 270
- **LEY 58 de 1982:** por la cual se conceden facultades extraordinarias al presidente de la república para reformar el código contencioso-administrativo. Artículos 2, 3, 4
- **LEY 57 de 1985:** por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Artículos 12, 14, 15, 16, y 25
- **LEY 134 de 1994:** por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana artículo 100
- **LEY 489 de 1998:** por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la constitución política y se dictan otras disposiciones. Artículo 35
- **LEY 527 de 1999:** por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Artículos 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 20, 21, 22, 23, 24 y 25
- **LEY 594 de 2000:** por medio de la cual se dicta la Ley general de archivos y se dictan otras disposiciones Ley 850 de 2003: por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **LEY 962 de 2005:** por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículos 3, 6, 8, 14 y 15
- **LEY ESTATUTARIA 1266 de 2008:** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **LEY 1437 de 2011:** por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Título I, capítulo I - II título II, capítulo I - II - IV título III, capítulo IV, V, VII artículo 308

- **LEY 1474 de 2011:** por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículos 73 y 76
- **LEY estatutaria 1581 de 2012:** por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- **LEY 1712 de 2014:** por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones
- **LEY ESTATUTARIA 1757 de 2015:** por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Artículos 61 y 64
- **LEY 1755 de 2015:** por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Artículos 61 y 64
- **DECRETO 2150 de 1995:** por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública. Artículos 26 y 33
- **DECRETO 2623 de 2009:** por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano.
- **DECRETO 19 de 2012:** por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública. Artículos 12 y 14
- **DECRETO 2641 de 2012:** por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **DECRETO 1377 de 2013 de 2013:** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **DECRETO 2573 de 2014:** por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **DECRETO 103 de 2015:** por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones
- **DECRETO 1166 de 2016:** por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **DECRETO 491 de 2020:** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

- **ACUERDO 142 de 2005:** por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las veedurías ciudadanas y se dictan otras disposiciones.
- **ACUERDO 630 de 2015:** por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- **ACUERDO 731 de 2018:** por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- **DECRETO 053 de 2007:** por el cual se reglamenta el artículo no. 4 del acuerdo 142 del 10 de marzo de 2005, expedido por el concejo de Bogotá D.C.
- **DECRETO 546 de 2007:** "por el cual se reglamentan las comisiones intersectoriales del distrito capital"
- **DECRETO 619 de 2007:** por el cual se establece la estrategia de gobierno electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital y se dictan otras disposiciones.
- **DECRETO 371 de 2010:** por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del distrito capital.
- **DECRETO 197 de 2014:** por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **DECRETO 392 de 2015:** por medio del cual se reglamenta la figura del defensor de la ciudadanía en las entidades y organismos del distrito capital y se dictan otras disposiciones
- **DECRETO 425 de 2016:** "por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá D.C."
- **DECRETO 847 de 2019:** "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
- **RESOLUCIÓN 378 de 2008:** por la cual se adopta la guía para el diseño y desarrollo de sitios web de las entidades y organismos del distrito capital
- **RESOLUCIÓN 070 de 2017:** por la cual se adopta la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá, D.C.
- **CIRCULAR 23 de 2005:** políticas del portal de internet de Bogotá.
- **CIRCULAR 012 de 2007:** operación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- **CIRCULAR 033 de 2008:** procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema distrital de quejas y soluciones.
- **CIRCULAR 034 de 2008:** administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 8 de 97

- **CIRCULAR 18 de 2009:** informe mensual de quejas y reclamos.
- **CIRCULAR 109 de 2011:** instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital DE Quejas y Soluciones.
- **CIRCULAR 103 de 2014:** implementación del nuevo sistema distrital de quejas y soluciones - sdqs, trámite y cierre de peticiones ciudadanas pendientes en el actual sdqs.
- **CIRCULAR 006 de 2015:** seguimiento al cumplimiento del decreto distrital no. 371 de 2010, artículo 3º, numeral 7.
- **CIRCULAR 012 de 2015:** seguimiento sistema distrital de quejas y soluciones.
- **CIRCULAR 087 de 2015:** informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones.
- **CIRCULAR 108 de 2015:** socialización Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **CIRCULAR 120 de 2015:** sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- **CIRCULAR 022 de 2016:** personal para la atención en puntos de la red CADE.
- **CIRCULAR 053 de 2016:** publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- **CIRCULAR 007 de 2018:** lineamientos para la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía (decreto 197 de 2014).
- Directiva presidencial 4 de 2012: eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- **DIRECTIVA 015 de 2015:** directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.
- **DIRECTIVA 005 de 2019:** tratamiento de datos personales – autorizaciones, datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes, cámaras y videos de seguridad, sanciones y recomendaciones.

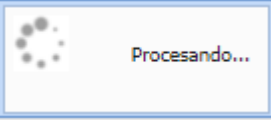

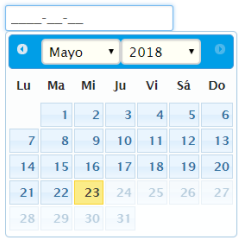






### 3. GENERALIDADES

Corresponde a funcionalidades que se utilizan de forma similar en todo el Sistema; en este sentido serán explicadas sólo una vez, ya que, por su alta frecuencia de uso, sería redundante explicarlas en cada ocurrencia.















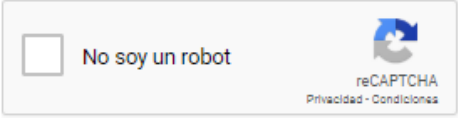
En este capítulo se describen los íconos y botones que hacen parte de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, cuya función es de ejecutarse de forma estandarizada en todo el sistema.

**Tabla 1.** Generalidades de Navegación

Imagen	Nombre	Descripción
	Procesar	A través de este control se informa al usuario que se está procesando una acción dentro del sistema.
	Editar	Este icono permite realizar modificación y/o actualización sobre los registros.
	Calendario	A través de este control se pueden seleccionar las fechas: eligiendo el mes, el año y el día.  Se debe hacer clic sobre el campo de fecha, para que el sistema despliegue el calendario.
<b>Texto resaltado en rojo</b>	Campos Obligatorios	Dentro del sistema los campos que deben ser diligenciados obligatoriamente se identifican un asterisco (*) al final. En caso de no ser diligenciados, al momento de dar clic en los botones de "Registrar peticionario, registrar Petición, Guardar enviar o Generar carta" el sistema los resaltará en color rojo.
	Buscar	Permite a los usuarios realizar consultas dentro del sistema acorde con los parámetros ingresados.
	Nuevo	Permite al usuario ver la página de captura de información para un módulo en específico.  Dependiendo del módulo en el que el usuario se encuentre, puede agregar un registro mediante un formulario.
	Guardar	Permite al usuario insertar o actualizar la información de un registro en la Base de Datos.
	Eliminar	Permite al usuario eliminar la información de los registros de una página en específico.
	Cancelar	Permite al usuario cancelar una acción realizada.
	Exportar Excel	Permite al usuario exportar a Excel la consulta realizada en una página en específico.

**MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA  
DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

CÓDIGO	4221000-MA-026
VERSIÓN	03
PÁGINA:	Página 10 de 97

	Registrar / Modificar Dirección	Control de registro de Dirección con la estructura del formulario de captura de la Unidad administrativa especial de Catastro Distrital para registrar direcciones en el sistema.
 	Adjuntar Archivo	Permite cargar archivos en el sistema.
	Registrar Petición	Botón que permite el registro de la petición en el sistema.
	Registro Peticionario	Botón que permite el registro de un petionario en el sistema.
 El registro se creó exitosamente 	Mensaje Registro creado	Este mensaje de ejemplo informa al usuario cuando un registro se ha creado con éxito.
 El registro se ha modificado exitosamente 	Mensaje Registro actualizado	Este mensaje de ejemplo informa al usuario cuando la modificación de registro se ha actualizado con éxito.
 ¿Está seguro de eliminar el archivo?  	Mensaje de Eliminación	Este mensaje de confirmación le indica al usuario si está seguro de eliminar un registro o un archivo.
	Validación reCAPTCHA	Se trata de una prueba desafío-respuesta utilizada en computación, para determinar cuándo el usuario es humano y no un robot computacional. Esto es usado en el sistema de quejas y solicitudes para evitar fraudes e intrusos.

#### 4. MENÚ PERFIL DE USUARIO, INGRESO POR PRIMERA VEZ

Después de haber hecho el registro, para ingresar por primera vez, al correo electrónico asociado llegará una contraseña temporal la cual se debe cambiar realizando el siguiente proceso. Este proceso también aplica para el restablecimiento de la contraseña.

Ingresar la actual (dada por el sistema en un correo electrónico), una nueva contraseña y la confirmación de esta.

Posteriormente el usuario deberá registrar de 1 a 3 preguntas de seguridad con sus respectivas respuestas, se deberá registrar al menos una pregunta y respuesta de seguridad.

INICIO ENCUESTA PERFIL USUARIO ATENCIÓN MANUALES SERVICIOS English Version

**REGISTRAR RESPUESTA A PREGUNTA DE SEGURIDAD**

Pregunta Seguridad 1: \* (Seleccione) ▾  
Respuesta Seguridad 1: \*

Pregunta Seguridad 2: (Seleccione) ▾  
Respuesta Seguridad 2:

Pregunta Seguridad 3: (Seleccione) ▾  
Respuesta Seguridad 3:

Guardar

Una vez se registren las preguntas de seguridad, el sistema despliega un mensaje como el siguiente:

**REGISTRAR RESPUESTA A PREGUNTA DE SEGURIDAD**

Pregunta Seguridad 1: \* ¿Cuál es su número ▾  
Respuesta Seguridad 1: \*

Pregunta Seguridad 2: ¿Cuál es e  
Respuesta Seguridad 2: Alaska

Pregunta Seguridad 3: ¿Cuál es su lugar ▾  
Respuesta Seguridad 3: Cali

El usuario ha registrado su pregunta de seguridad exitosamente.  
Aceptar

Guardar

## 5. ACCESO AL SISTEMA

El acceso al sistema de Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas se realizará desde el Portal Bogotá, donde se mostrará la siguiente página de inicio:

Ilustración 1. Página de inicio Bogotá Te Escucha

INICIO SERVICIOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA INFORMACIÓN DE INTERÉS ACERCA DEL SISTEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA SITIOS DE INTERÉS

Bienvenidos a Bogotá te Escucha, selecciona a continuación alguna de las dos opciones para poder consultar o crear una nueva petición.

**Crea tu petición**  
Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá. [\(Ver términos y condiciones\)](#)

**Consulta tu petición**  
Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema [\(Ver términos y condiciones\)](#)

**REPORTA POR TU COMUNIDAD**

En Bogotá te Escucha, puedes reportar las problemáticas de tu comunidad. Te invitamos a conocer más y unirte dando clic aquí. [\(Ver términos y condiciones\)](#)

**Súmate Aquí**

**Top 5 de peticiones**

- AMBIENTE  
RESUMEN REGISTRO DE PETICIÓN 1+3
- 1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA  
RESUMEN REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN 1+3
- SUBSIDIOS  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing 1+3
- AMBIENTE  
rtgrtdg 1+3
- 1 TRASLADO POR NO COMPETENCIA  
Resumen 1+3

[Comparte más](#)

**Servicios**

**Transparencia y acceso a información pública**  
Aquí encontrarás la información pública que la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá pone a disposición de la ciudadanía, en cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.

**Preguntas frecuentes**  
¿Tienes alguna duda? Consulta las preguntas frecuentes que te van a ayudar a resolver las inquietudes sobre el sistema.

**Informes**  
Aquí encontrarás los informes que la Secretaría General de la Alcaldía de Bogotá pone a disposición de la ciudadanía, en relación con solicitudes de acceso a la información y de peticiones ciudadanas. También encontrarás, informes de peticiones del Distrito Capital.

**Di NO a la corrupción, denuncia en Bogotá Te Escucha**

En el marco de la estrategia de Cero Tolerancia a la Corrupción, Bogotá Te Escucha pone a disposición de la ciudadanía la opción de denuncias por posibles actos de corrupción. En ella podrás informar sobre la existencia de hechos irregulares que se puedan estar presentando al interior de cualquier entidad distrital, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

**Te invitamos a continuar ejerciendo el derecho ciudadano a ser escuchado**

**Red de portales y páginas del sector**

- Secretaría de Salud
- Secretaría de Educación del Distrito
- Secretaría de Ambiente
- Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Integración Social
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de Planeación
- Instituto de Turismo

- Defensoría del espacio público: DADEP
- Secretaría del Hábitat
- Secretaría General
- Secretaría de la Mujer
- Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría de Jurídica Distrital
- Secretaría de Desarrollo Urbano
- Secretaría de las Artes, Idartes
- Secretaría de Patrimonio Cultural
- Secretaría de Recreación y Deporte: IDRD

- Secretaría de Gobierno
- Instituto para la Economía Social: IPES
- Protección de la Niñez y la Juventud: Idiprón
- Instituto de la Participación y Acción Comunal: IDPAC
- Jardín Botánico de Bogotá
- Orquesta Filarmónica de Bogotá
- Canal Capital
- Personería de Bogotá
- Registraduría del Estado Civil

Alcaldía Mayor de Bogotá  
Carrera 8 # 10-65  
Teléfono: (571) 381 3000  
Horario de atención al público  
Lunes a Viernes de 7:00 am a 4:30 pm

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

Síguenos en nuestras redes: [f](#) [t](#) [in](#) [in](#)

Recibe noticias del alcalde

Contáctenos | Términos de uso

©2018 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Todos los derechos reservados.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ SERVICIO A LA CIUDADANÍA [f](#) [t](#) [in](#) [in](#)

Al hacer clic en iniciar sesión se redirigirá al usuario a la pantalla de inicio de sesión, la cual se visualizará así:

INICIO ATENCIÓN MANUALES SERVICIOS English Version

**Ingreso**

Usuario

Contraseña

Restablecer Contraseña  
Recuperar Usuario

**INGRESAR**

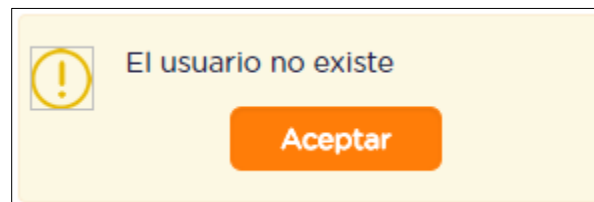
¿Aún no estás registrado?  
Crea tu cuenta aquí

Se diligencian los campos de usuario y la contraseña para iniciar sesión en el sistema; tenga en cuenta que esta información fue enviada al correo electrónico del usuario funcionario en el momento de la creación.

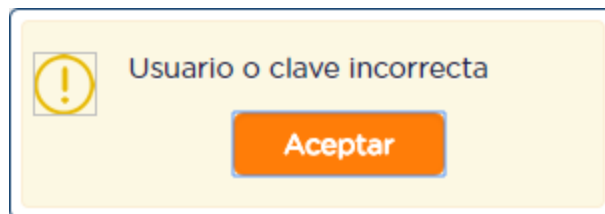
### 5.1. Mensajes de Validación

En el caso que el usuario o la contraseña sean incorrectos, aparecerá un mensaje informándole respectivamente:

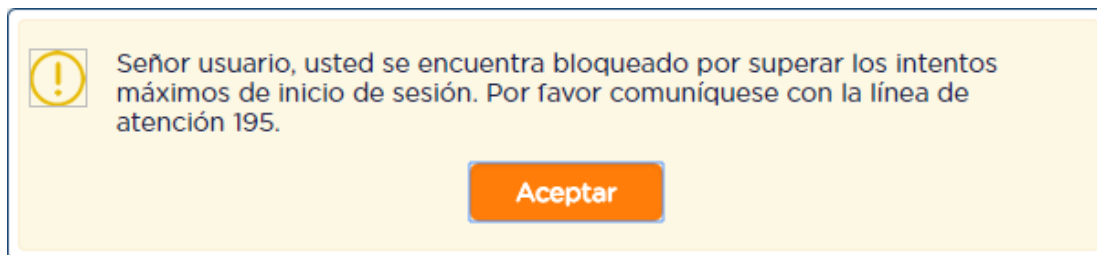
El usuario no existe:



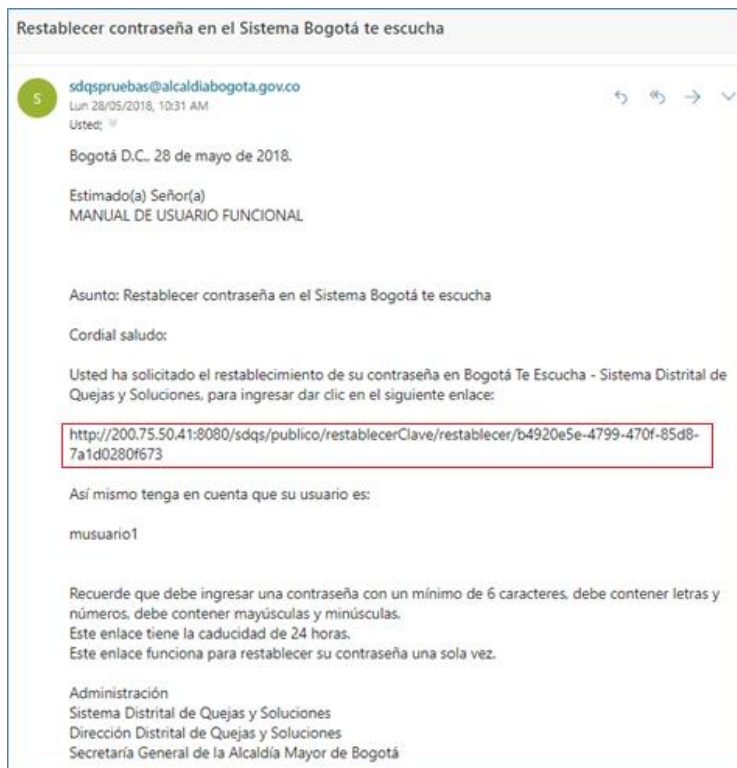
Usuario correcto, pero contraseña incorrecta:



En caso de exceder el número de intentos (3) para iniciar sesión, la cuenta de usuario será bloqueada y deberá comunicarse con el administrador designado para la entidad.



El administrador de entidad enviará un correo electrónico con un enlace en el cual podrá realizar el restablecimiento de la contraseña siguiendo las instrucciones e ingreso al sistema



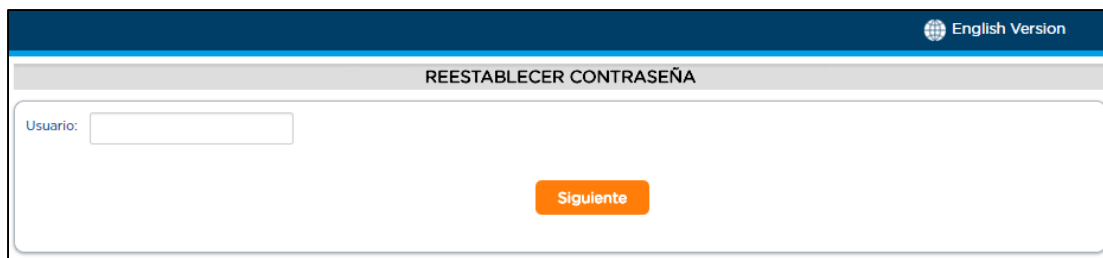
## 5.2. Restablecer contraseña

En caso de olvido de contraseña puede seleccionar la opción *Restablecer Contraseña* (imagen a continuación) o comunicarse con el administrador designado para la entidad y solicitar el envío del enlace para modificación de la misma.





El sistema muestra una página que solicita el nombre usuario registrado, para su respectivo restablecimiento tal como lo muestra la siguiente imagen:



En el campo usuario, debe ingresar el Login asignado y dar clic en el botón siguiente; como validación del usuario el Sistema cuenta con preguntas y respuestas de seguridad tal como lo muestra la siguiente imagen:



El usuario debe ingresar la información solicitada y realizar la verificación.

Es importante se chequee el campo de “No soy un robot” para poder dar clic al botón de verificar:

The screenshot shows a web form titled "RESTABLECER CONTRASEÑA". It contains a security question: "Pregunta Seguridad: ¿Cuál es su color favorito?". Below it is a text input field for the answer, currently showing four dots. There is a green checkmark icon and the text "No soy un robot" next to a reCAPTCHA logo. A "Verificar" button is located at the bottom right of the form.

La información suministrada deberá ser correcta, ya que de lo contrario el sistema arrojará el siguiente mensaje:

The screenshot shows a yellow error message box. It contains a warning icon (exclamation mark in a triangle) and the text: "Por favor verifique los datos: La respuesta a la pregunta de seguridad no es correcta". Below the message is an orange "Aceptar" button.

El sistema muestra en un campo no editable, las letras iniciales y finales del correo electrónico asociado al usuario, para que una vez el usuario lo confirme pueda proceder a dar clic en el botón de Restablecer Contraseña.

The screenshot shows the "RESTABLECER CONTRASEÑA" page. The "Correo electrónico:" label is followed by a text input field containing "va\*\*\*\*\*@\*\*". Below the field is an orange "Restablecer Contraseña" button.

Posteriormente se mostrará un mensaje informado que los datos han sido enviados a la cuenta de correo electrónico del usuario registrado.

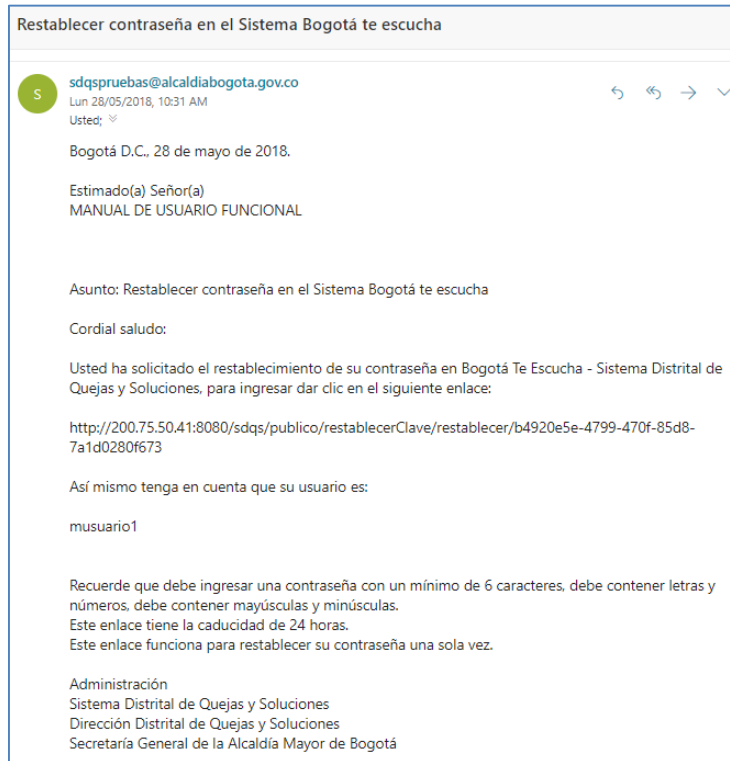


Se han enviado los nuevos datos al correo electrónico registrado

Aceptar

A continuación, se puede visualizar un ejemplo del correo electrónico que envía el sistema con la información:

Ejemplo:



El enlace relacionado remite al usuario a asignar una nueva contraseña; en caso de no direccionar se sugiere copiar y pegar el enlace directamente en el navegador.



Una vez introducidos los datos correctamente y ya validados, el sistema muestra la página para iniciar sesión.

### 5.3. Recupera tu usuario

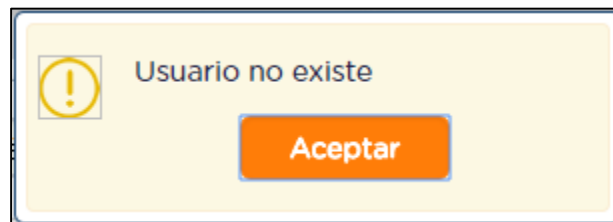
En caso de olvido del login de usuario puede seleccionar la opción *Recuperar Usuario* (siguiente imagen) o comunicarse con el administrador del sistema.



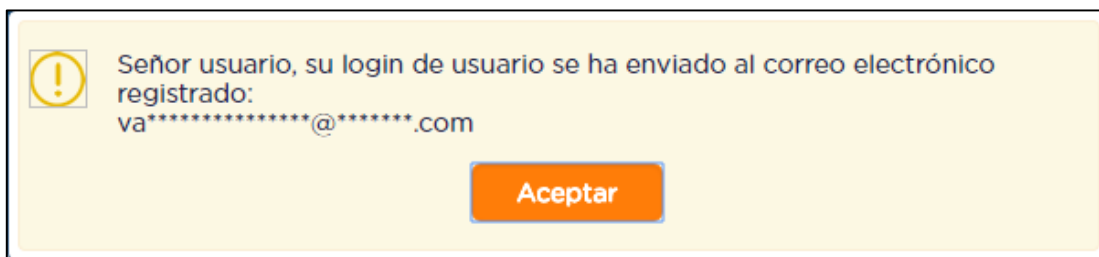
El sistema muestra una página que solicita el tipo y número de documento registrado, para su respectivo restablecimiento tal como lo muestra la siguiente imagen:



En el caso que los datos suministrados no coincidan con los registrados en el sistema, se mostrará un mensaje en el cual informa que el usuario no existe.

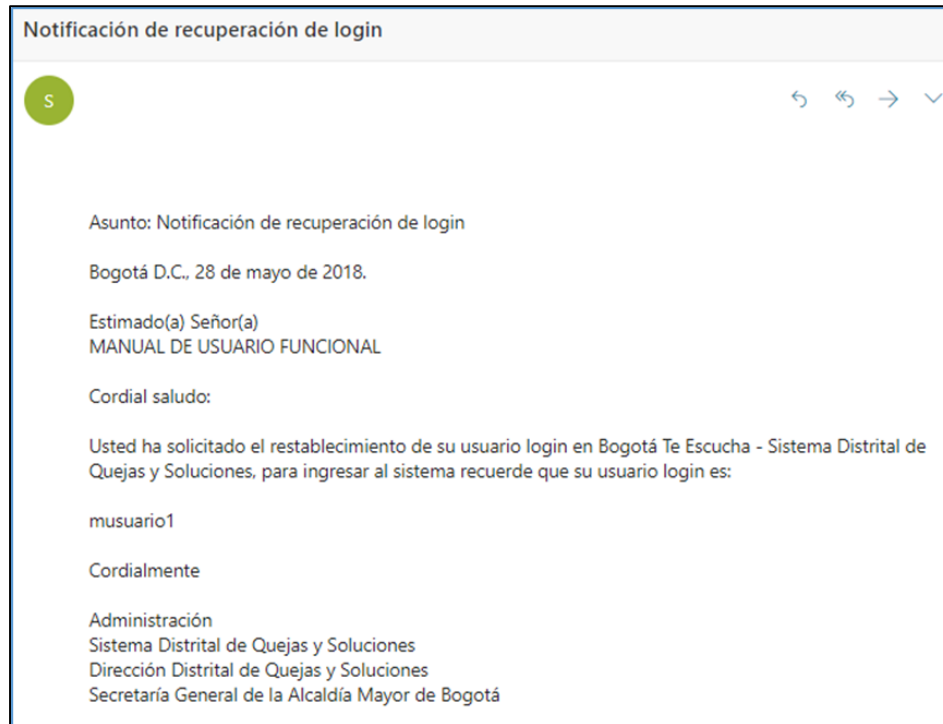


Si la información suministrada corresponde con la almacenada en el sistema, se mostrará un mensaje indicando que el login del usuario se ha enviado al correo electrónico registrado:



A continuación, se puede visualizar un ejemplo del correo electrónico que envía el sistema con la información:

Ejemplo:



## 6. BANDEJA DE ENTRADA INICIAL

### 6.1. Aviso de Pendientes

Siempre que se ingrese al sistema se despliega un mensaje con la información de las peticiones que se tienen pendientes por atender como usuario funcionario, donde se muestra un resumen de las peticiones pendientes, las asignaciones pendientes, las evaluaciones de seguimiento y las encuestas pendientes por diligenciar.

! Total peticiones pendientes por tarea: 184  
Total de peticiones pendientes vencidas por tarea: 166  
Total de peticiones pendientes nuevas por tarea: 123

Total de asignaciones pendientes de seguimiento: 0  
Total de asignaciones pendientes de seguimiento nuevas: 0  
Total de evaluaciones de seguimiento: 0

Recuerde que tiene 0 encuestas pendientes por diligenciar.

Aceptar

La pantalla principal que se muestra al iniciar sesión se visualiza como la siguiente imagen:

The screenshot shows a web interface with a top navigation menu: INICIO, CONSULTA, ENCUESTA, SEGUIMIENTO, ADMINISTRACIÓN, AUDITORÍA, SEGURIDAD, ATENCIÓN, SERVICIOS. Below the menu is a user profile area with icons for profile, notifications, and a 'Crea tu petición' button. There are two tabs: 'Bandeja entrada peticiones' (selected) and 'Bandeja de pre peticiones'. A search section titled 'Buscar petición' includes a text input for 'Número de Petición', a 'Buscar' button, and a 'Búsqueda avanzada' button. A note below the search bar states: 'En la sección "Mis Pendientes por gestionar" el listado de las peticiones que están pendientes por atender. Actualmente tienes 7 peticiones por atender.' Below this is another tab set: 'Mis pendientes por gestionar' (selected) and 'Gestión Peticiones Peticionario'. A table displays the following data:

Número de Petición	Fecha de registro	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha de vencimiento	Estado actividad	Semáforo	Opción	
	2019	2019-03-15	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-03-14	2019-04-26			
2019	2019-04-03	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-04-02	2019-04-23				
2019	2019-04-09	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-04-12	2019-04-29				
2019	2019-04-12	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-04-12	2019-05-03				
2019	2019-04-15	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-04-15	2019-05-06				
2019	2019-04-16	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-04-15	2019-05-07				
2019	2019-04-10	SECRETARIA GENERAL	Asignar	2019-04-09	2019-05-22				

At the bottom of the table, it says 'Mostrando 1 a 7 de 7 registros' and has navigation buttons 'Atrás' and 'Siguiete'.

En la parte superior se muestra el login del usuario que ha iniciado sesión y la opción de cerrar sesión.



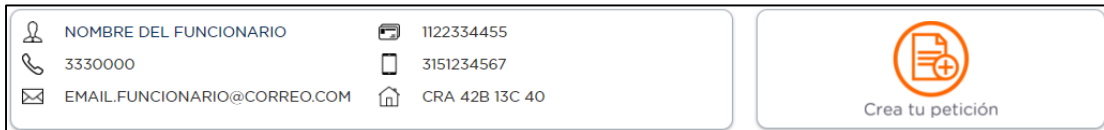
En cada sección del menú se presentan las opciones desplegadas verticalmente, según el perfil de usuario asignado.

Si el usuario funcionario también cuenta con Rol de peticionario, podrá visualizar y/o cambiar de tipo de usuario fácilmente en la parte superior derecha de la ventana, sin necesidad de cerrar sesión y volver a autenticarse.



## 6.2. Datos Básicos

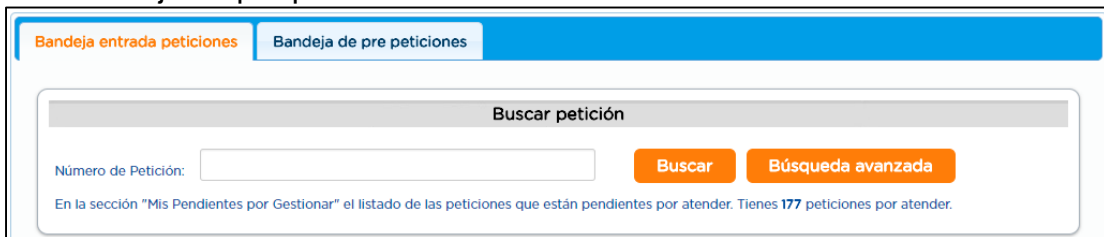
Posteriormente se encuentra la sección de información básica del usuario funcionario, en la cual podrá visualizar el nombre completo, número de identificación, número de teléfono, número de celular, cuenta de correo electrónico y dirección de residencia; seguida por un acceso directo a la creación de peticiones.



## 6.3. Bandeja principal

El usuario funcionario **según el perfil que le sea asociado**, podrá visualizar las siguientes bandejas:

- Bandeja entrada peticiones
- Bandeja de pre peticiones



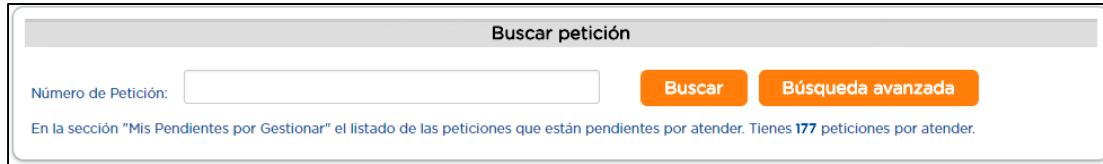
### 6.3.1 Bandeja entrada peticiones

Esta sección cuenta con dos opciones para realizar la búsqueda de peticiones.

#### 6.3.1.1. Buscar petición



El usuario funcionario podrá realizar la búsqueda de las peticiones que se encuentran asignadas al usuario, a través de la pestaña de “Bandeja entrada peticiones”, diligenciando el número de la petición:



### 6.3.1.2. Buscar petición por búsqueda avanzada

El usuario funcionario podrá realizar la búsqueda de las peticiones utilizando una serie de filtros, los cuales son los siguientes:

- Tipo de identificación
- Número identificación
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Usuario
- Correo electrónico
- Teléfono
- Teléfono celular
- Registrada por el usuario funcionario
- Atendida por el usuario funcionario
- Únicamente anónimo
- Pendiente por consolidar
- Estado de la petición
- Asunto o palabras clave
- Número de radicado de entrada
- Número de radicado de salida
- Fecha inicial de ingreso petición
- Fecha final de ingreso petición
- Fecha inicial de radicado entrada
- Fecha final de radicado de entrada
- Fecha inicial de radicado de salida
- Fecha final de radicado de salida

Búsqueda avanzada			
Tipo de identificación:	(Seleccione) ▼	Número identificación:	<input type="text"/>
Primer nombre:	<input type="text"/>	Segundo nombre:	<input type="text"/>
Primer apellido:	<input type="text"/>	Segundo apellido:	<input type="text"/>
Usuario:	<input type="text"/>	Correo electrónico:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Teléfono celular:	<input type="text"/>
Registrada por el funcionario:	<input type="checkbox"/>	Atendida por el funcionario:	<input type="checkbox"/>
Únicamente anónimo:	<input type="checkbox"/>	Pendiente por consolidar:	<input type="checkbox"/>
Estado de la petición:	(Seleccione) ▼	Asunto o palabras clave:	<input type="text"/>
Número de radicado de entrada:	<input type="text"/>	Número de radicado de salida:	<input type="text"/>
Fecha inicial de ingreso petición:	<input type="text"/>	Fecha final de ingreso petición:	<input type="text"/>
Fecha inicial de radicado entrada:	<input type="text"/>	Fecha final de radicado de entrada:	<input type="text"/>
Fecha inicial de radicado de salida:	<input type="text"/>	Fecha final de radicado de salida:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Buscar"/>			

El resultado de la consulta se podrá visualizar en una de las dos pestañas diferentes, con las que cuenta el sistema de la siguiente manera:

### 6.3.2 Bandeja de pre peticiones

Esta sección cuenta con los siguientes filtros de búsqueda:

- Fecha inicio
- Fecha fin
- Número pre petición
- Estado
  - Pre Registro
  - Rechazada
  - Múltiple
  - Transformada en petición

Bandeja entrada peticiones **Bandeja de pre peticiones**

**BANDEJA DE ENTRADA**

Fecha inicio  Fecha fin

Número pre petición  Estado (Seleccione un estadc )

Buscar

En esta bandeja se podrán encontrar las pre peticiones o emails de los ciudadanos enviados al correo definido por la entidad para que sean convertidos en pre peticiones.

La información a visualizar será la siguiente:

- Número Pre petición
- Fecha de generación
- Correo electrónico
- Estado
- Entidad
- Número Petición
- Ver Detalle

Número Pre petición	Fecha de generación	Correo electrónico	Estado	Entidad	Número Petición	Opción
	2018-05-30		Preregistro	CODENSA		
	2018-05-23		Transformada en petición	CODENSA		

#### 6.4. Marcas visuales de peticionario

El usuario funcionario podrá visualizar una serie de iconos en las peticiones, los cuales permiten identificar rápidamente cuando un peticionario refiere una condición especial, los iconos corresponden a la siguiente descripción:




Imagen	Condición especial
	Primera infancia

	Mujeres gestantes
	Personas en condición de discapacidad
	Adulto mayor
	Veteranos fuerza pública
	Habitante de calle
	Peligro inminente
	Víctimas del conflicto armado
	Periodistas en ejercicio de su actividad
	<p>Gestión del peticionario:</p> <p>Este icono permite identificar una acción realizada por parte del peticionario, como por ejemplo la respuesta a una aclaración solicitada. Se debe tener en cuenta que este icono desaparecerá en cuanto el usuario funcionario ingrese a ver el detalle de la acción o a realizar la gestión de la misma.</p>

Estos iconos cuentan con prelación en la bandeja de entrada del usuario funcionario, es decir, son mostrados en la parte superior independiente de la fecha de asignación, con el fin, que la entidad lo gestione de manera prioritaria.



Los iconos que tienen prelación, son mostrados de primero, con el fin que la entidad lo gestione de manera prioritaria.

Teniendo en cuenta que para el proceso de gestión de una petición en Bogotá Te Escucha fueron definidas 3 actividades (atención, clasificación y cierre) y cuya duración puede ser definida por cada entidad, en la bandeja de entrada se presenta un reloj que permite al usuario funcionario identificar los días restantes para finalizar su actividad.

Reloj actividad	Descripción
	Si la gestión se encuentra dentro de los tiempos asignados para la actividad se visualizará el icono verde.
	Un día después de alcanzada la mitad del tiempo de gestión se visualizará el icono amarillo, por ejemplo para una consulta que cuenta con 30 días hábiles para su respuesta el día 16 el reloj estará en amarillo.
	Si la gestión se encuentra fuera de los tiempos asignados para la actividad se visualizará el icono rojo.

Si el usuario pasa el cursor del Mouse sobre el reloj, el sistema muestra los días que faltan para cumplirse el tiempo para completar la actividad.

Adicionalmente el sistema le permitirá conocer el listado de peticiones asignadas a cada una de sus tareas y el estado de las mismas. Con una descripción gráfica de los tiempos de términos de ley se presentará un “semáforo” de la siguiente forma:

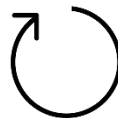
Semáforo	Descripción
	Si la gestión se encuentra dentro de los términos de ley se visualizará el icono verde.
	Un día después de alcanzada la mitad del tiempo de gestión se visualizará el icono amarillo, por ejemplo para una consulta que cuenta con 30 días hábiles para su respuesta el día 16 el semáforo estará en amarillo.



Si la gestión se encuentra fuera de los términos de ley se visualizará el icono rojo.

Si el usuario sitúa el cursor del Mouse por encima del semáforo, el sistema mostrará los días que faltan para cumplirse los términos de ley.

Para seguir con el flujo de la petición el usuario selecciona en la columna "Opción" el ícono "Gestionar" el cual lo direccionará al formulario de atención de la petición con el fin de realizar el evento que corresponde, de acuerdo con el flujo asociado a la petición.



## 6.5. Mis Pendientes por Gestionar

En la sección "**Mis Pendientes por Gestionar**" el usuario encuentra el listado de las peticiones pendientes por gestionar.

La información a visualizar en esta bandeja es la siguiente:

- Número de petición: Número consecutivo asignado a las peticiones de manera automática.
- Fecha de registro: Fecha de inicio de términos de la petición en el Sistema.
- Entidad: Entidad a la que pertenece el usuario.
- Evento: Acción por la cual fue asignada la petición.
- Fecha de asignación: Fecha en la que la petición fue asignada al usuario.
- Fecha de vencimiento: Fecha límite para realizar la actividad (Ver numeral 4.4).
- Estado actividad: Permite al usuario funcionario identificar los días restantes para finalizar su actividad (Ver numeral 4.4).
- Semáforo: Permite al usuario funcionario identificar los días restantes para el vencimiento de la petición según la tipología asociada.
- Gestionar: Direcciona al formulario Atención de Petición.

Mis pendientes por gestionar		Gestión Peticiones Peticionario						
Número de petición	Fecha de registro	Entidad	Descripción evento	Fecha de asignación	Fecha de vencimiento	Estado actividad	Semáforo	Opción
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Asignar-Trasladar	2018-05-16	2018-06-05			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Asignar-Trasladar	2018-05-16	2018-06-05			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Asignar-Trasladar	2018-05-16	2018-06-05			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-21	TRANSMILENIO	Trasladar	2018-05-19	2018-05-21			
	2018-05-21	TRANSMILENIO	Asignar	2018-05-19	2018-05-31			
	2018-05-28	TRANSMILENIO	Proyectar Respuesta	2018-05-27	2018-05-28			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-16	2018-05-17			
	2018-05-17	TRANSMILENIO	Asignar-Trasladar	2018-05-16	2018-06-27			
	2018-05-18	TRANSMILENIO	Registro	2018-05-17	2018-05-18			

## 6.6. Gestión peticiones peticionario

En la sección "**Gestión peticiones peticionario**" se encuentra la lista de peticiones que se encuentran pendientes de alguna actuación por parte del peticionario.

La información a visualizar será la siguiente:

- Número de petición
- Fecha de inicio de términos
- Entidad - Dependencia
- Descripción evento
- Fecha de asignación
- Fecha de vencimiento

- Gestionar

Mis pendientes por gestionar		Gestión Peticiones Peticionario				
Número de Petición	Fecha de inicio de términos	Entidad - Dependencia	Descripción Evento	Fecha Asignación	Fecha Vencimiento	Opción
	2018-04-03	SECRETARIA GENERAL - 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Asignar-Trasladar	2018-04-02	2018-04-03	
	2018-04-03	SECRETARIA GENERAL - 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Asignar-Trasladar	2018-04-02	2018-04-03	
	2018-04-03	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	Asignar-Trasladar	2018-04-02	2018-04-03	
	2018-04-03	UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL - SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	Asignar-Trasladar	2018-04-02	2018-04-03	
	2018-04-12	SECRETARIA GENERAL - 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Registro	2018-04-11	2018-04-12	
	2018-05-08	SECRETARIA DEL HABITAT - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignar-Trasladar	2018-05-07	2018-05-08	
	2018-05-08	SECRETARIA DEL HABITAT - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignar-Trasladar	2018-05-07	2018-05-08	
	2018-05-08	SECRETARIA DEL HABITAT - OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignar-Trasladar	2018-05-07	2018-05-08	
	2018-05-08	SECRETARIA GENERAL - 4101 Central SDQ5 - Distrito Capital	Registro	2018-05-07	2018-05-08	
	2018-05-09	SECRETARIA GENERAL - 4101 Central SDQ5 - Distrito Capital	Registro	2018-05-08	2018-05-09	
	2018-05-15	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - COORDINACION CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Trasladar	2018-05-11	2018-05-15	
	2018-05-18	SECRETARIA GENERAL - 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Registro	2018-05-17	2018-05-18	
	2018-05-18	SECRETARIA GENERAL - 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Registro	2018-05-17	2018-05-18	
	2018-05-21	SECRETARIA GENERAL - 4101 Central SDQ5 - Distrito Capital	Registro	2018-05-18	2018-05-21	

## 7. REGISTRO DE PETICIONARIO

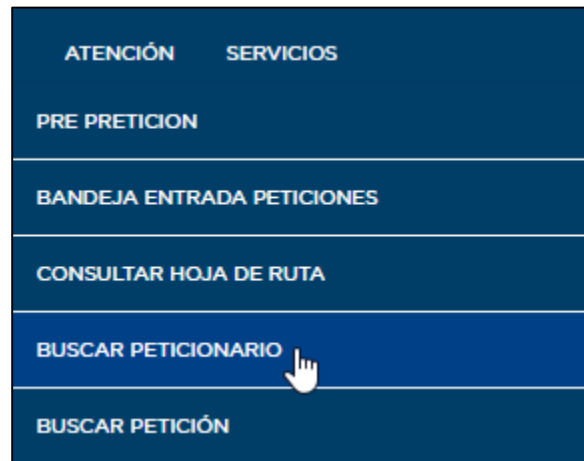
Para registrar el peticionario se deben seguir una serie de pasos:

1. Consultar si el peticionario existe por medio del menú ATENCIÓN, opción BUSCAR PETICIONARIO.
2. Si no existe se debe crear en el sistema, según el tipo de usuario (numerales 5.1.1 a 5.1.4)

### 7.1. Buscar Peticionario

Para consultar si el peticionario ya se encuentra registrado en el Sistema puede ingresar por el menú superior “Atención” y seleccionar la opción “Buscar peticionario”:





Otro método es, estando registrado como usuario funcionario, dar clic en el botón de Crea tu petición que se encuentra en la página de inicio:



El sistema desplegará la pantalla de buscar peticionarios, para lo cual podrá utilizar una serie de diversos filtros, los cuales son:

- Login de Usuario
- Correo electrónico
- Tipo de Identificación
- Número de Identificación
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Teléfono Fijo
- Celular

**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"/>		

Buscar
Registrar Peticionario
Cancelar

Los resultados se podrán visualizar con la siguiente información:

- Identificación
- Nombre
- Login
- Correo electrónico
- Tipo de Usuario

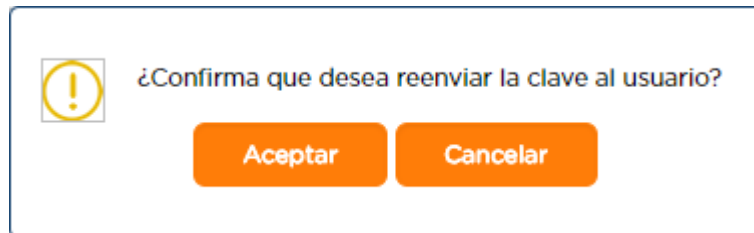
Identificación	Nombre	Login	Correo Electrónico	Tipo de Usuario	Opción
			12345@kolvri.col	Peticionario	

Los botones de acción que se presentan significan lo siguiente:

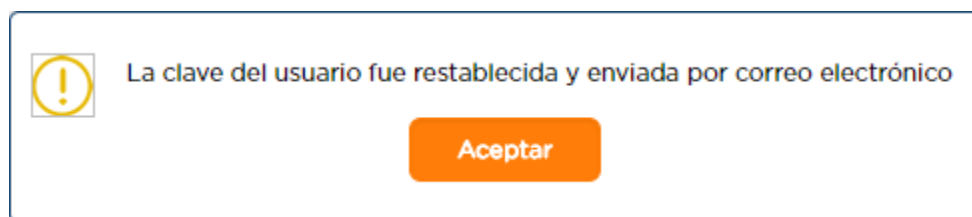
Botón	Descripción
	Reenviar clave
	Registrar petición
	Constancia registro de peticionario
	Editar / Actualizar peticionario

Para cada usuario se tiene la opción de **Reenviar Clave**: con esta opción el usuario funcionario puede restablecer la contraseña de un peticionario, siempre que tenga un correo electrónico registrado

Mensaje de validación, para confirmar el proceso:



Mensaje de confirmación



Por medio del botón Constancia registro de peticionario, el sistema genera una carta donde confirma el registro del peticionario, con sus datos básicos. Es importante anotar que el detalle de esta carta está bajo la responsabilidad del administrador del sistema, por ser quien tiene la opción de ajustarla.

**Carta**

Bogotá D.C., 16 de abril de 2019.

Señor(a)  
**Nombre del ciudadano(a)**

Asunto: Constancia registro peticionario - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Cordial saludo:

Para Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es muy importante interactuar con usted, por ésta razón, se ha remitido a su correo electrónico el usuario y contraseña para que ingrese a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, por medio del <http://bogota.gov.co/sdq3> y de esta manera pueda 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 (Entidades que hacen parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.). En el caso que no haya registrado un correo electrónico lo invitamos a que se comunique con la Línea de Servicio al Ciudadano 195 validando sus datos.

INFORMACIÓN DEL USUARIO  
Nombre y apellidos:  
Documento de Identificación:

En caso de que el peticionario no se encuentre registrado se deberá dar clic sobre el botón **Registrar Peticionario**:



## 7.2. Registrar peticionario Peticionario

Durante el registro de un peticionario, el Sistema requiere unos campos obligatorios según el tipo de persona, los cuales son identificados por un asterisco (\*), resaltados en rojo como se muestra a continuación.

INFORMACIÓN BÁSICA			
Tipo de Identificación	(Seleccione) ▼	Número de Identificación	<input type="text"/>
Login de Usuario *	<input type="text"/>	Nombre de establecimiento *	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	Teléfono Celular	<input type="text"/>
PBX	<input type="text"/>	Correo Electrónico	<input type="text"/>

### 7.2.1. Descripción del registro peticionario:

#### Descripción de Campos:

Nombre Campo	Descripción	Longitud Máx.	Formato	Obligatorio
Tipo de Persona	Jurídica/ Natural/ Establecimiento de Comercio/ Niños, niñas y adolescentes	N/A	Check	SI
Tipo Identificación	Tipo de Identificación del peticionario, solo aplica para persona natural	N/A	Lista	SI (Persona Natural)
Número de Identificación	Número de Identificación del peticionario, solo aplica para persona natural	11	Alfanumérico	SI (Persona Natural)
Primer Nombre	Primer nombre del peticionario solo aplica para persona natural	20	Alfanumérico	SI (Persona Natural)
Segundo Nombre	Segundo nombre del peticionario, solo aplica para persona natural	20	Alfanumérico	NO
Primer Apellido	Primer Apellido del peticionario, solo aplica para persona natural	20	Alfanumérico	SI (Persona Natural)
Segundo Apellido	Segundo Apellido del peticionario, solo aplica para persona natural	20	Alfanumérico	NO
Fecha de Nacimiento	Fecha de Nacimiento del peticionario, solo aplica para persona natural	N/A	Fecha	NO
Sexo	Sexo del peticionario, solo aplica para persona natural	N/A	Lista	NO
Login de Usuario	Usuario con el que ingresará al sistema	100	Alfanumérico	SI
Correo electrónico	Correo electrónico del peticionario	100	Alfanumérico	SI
Teléfono	Teléfono fijo del peticionario	10	Numérico	NO
Teléfono celular	Teléfono celular del peticionario	10	Numérico	NO
¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?	Si el peticionario se encuentra en alguna condición especial	N/A	Lista	NO

# MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

CÓDIGO	4221000-MA-026
VERSIÓN	03
PÁGINA:	Página 38 de 97


Pertenece a una entidad distrital	Si el peticionario pertenece a una entidad distrital	N/A	Check	NO
Entidad	Si el peticionario pertenece a una entidad distrital, debe seleccionar a cuál entidad pertenece	N/A	Lista	NO
País	El país de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
Departamento	El Departamento de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
Ciudad	Ciudad de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
Localidad	Localidad de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
UPZ	UPZ de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
Barrio	Barrio de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
Estrato	Estrato de residencia del peticionario	N/A	Lista	NO
Dirección de Notificación	Dirección de Notificación del peticionario	Formato Catastro	Control Catastro	NO
Nombre empresa	Nombre de la empresa solo aplica para tipo de persona jurídica	200	Alfanumérico	SI (Persona Jurídica)
NIT	NIT de la empresa solo aplica para tipo de persona jurídica	11	Numérico	SI (Persona Jurídica)
Dígito de verificación	Dígito de verificación del NIT de la empresa solo aplica para tipo de persona jurídica	1	Numérico	SI (Persona Jurídica)
Entidad Animo de Lucro	Si la empresa es o no sin ánimo de lucro solo aplica para tipo de persona jurídica	N/A	Check	SI (Persona Jurídica)
PBX	PBX de la empresa, solo aplica para persona jurídica	10	Numérico	NO
Nombre del contacto	Nombre del contacto de la empresa solo aplica para persona jurídica	50	Alfanumérico	SI (Persona Jurídica)
Dirección Contacto	Nombre correspondencia del contacto de la empresa, solo aplica para persona jurídica	N/A	Control Catastro	NO
Correo electrónico	Correo electrónico del contacto de la empresa, solo aplica para persona jurídica	200	Alfanumérico	NO
Teléfono del Contacto	Teléfono del contacto de la empresa, solo aplica para persona jurídica	10	Numérico	NO
Teléfono Celular del contacto	Teléfono celular del contacto de la empresa, solo aplica para persona jurídica	10	Numérico	NO
Código de Verificación	Código de verificación de registro del peticionario	6	Alfanumérico	SI

Para registrar la dirección de residencia y/ notificación del peticionario se puede hacer doble clic sobre alguna ubicación en el mapa y el sistema se encargará de diligenciar la información geográfica.

**INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

Pais

Departamento  Ciudad



Dirección de Notificación  Registrar/Modificar Dirección

Localidad  UPZ

Barrio  Estrato

Código Postal

**Registrar/Modificar Dirección:** Registra y/o actualiza la dirección de residencia del peticionario, al seleccionar este botón el sistema despliega un formulario con la estructura establecida por catastro para el diligenciamiento de una dirección:

**Modificar Dirección**

Ingrese la dirección (según el ejemplo) y de clic sobre el botón Aceptar  
(Diligencie los campos requeridos que identifiquen la dirección actual; los campos que no requiera los puede dejar en blanco. Vaya verificando en el recuadro inferior "DireccionGenerada" su dirección)

Vía Principal					Vía Secundaria		Vía Complemento			
Ejemplo	Dg(+)	84(+)	B	Bis	A	Sur	No.8(+)	B	62	Este
	Escoja una Opción ▼	<input type="text"/>	▼	▼	▼	▼	No. <input type="text"/>	▼	- <input type="text"/>	▼

Dirección Generada:

Asistente Para el ingreso de la Dirección Parte Complementaria (Ej. INT 2 AP 505)  
(Seleccione el tipo en la lista desplegable inferior, escriba en el recuadro el detalle y pulse el botón "Adicionar otro complemento".  
Repita este proceso hasta tener toda la parte complementaria de la dirección y vaya verificando en el recuadro superior "Dirección Completa" su dirección)

Escoja una opción ▼  **Adicionar otro complemento**

**Aceptar** **Limpiar** **Volver**

Para finalizar el diligenciamiento del formulario será obligatorio que se chequen los términos y condiciones y la certificación de los datos personales provistos:

- 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.

Al final del formulario se pide realizar el chequeo del captcha para validar que no se trata de un robot (clic en la casilla de chequeo), seleccionar la opción **Registrar Peticionario**.



**Registrar Peticionario:** Permite el registro del peticionario en el sistema.

**Cancelar:** Permite cancelar el registro del peticionario en el sistema.



**MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA  
DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS**

CÓDIGO	4221000-MA-026
VERSIÓN	03
PÁGINA:	Página 41 de 97



El registro para el petionario MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL se ha almacenado con éxito. Por favor revise su correo electrónico, al cual fue enviado un mensaje con los datos de su cuenta.

Aceptar

**Nota:** Automáticamente cuando se termine el registro, el sistema enviará un mensaje al correo electrónico ingresado, confirmando el registro y dando los datos de ingreso, *usuario y contraseña*.

### Notificación electrónica:

Bogotá D.C., 23 de mayo de 2018.

Señor(a)  
MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL  
BOGOTA, D.C.

Asunto: Registro exitoso de peticionario - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

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](http://www.bogota.gov.co) en el enlace del SDQS o si lo prefiere, directamente en <http://bogota.gov.co/sdq.s>.

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

Usuario: musuario2  
Contraseña: 8A%daP8V

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 cuál 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,

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

### 7.2.2. Tipo de persona Natural

El sistema despliega el siguiente formulario con la información necesaria para el registro:

The screenshot shows a web form titled "REGISTRO DE PETICIONARIO" for a natural person. The form is organized into several sections:

- Tipo de Persona:** Radio buttons for "Persona Natural" (selected), "Persona Jurídica", "Establecimiento de Comercio", and "Niños, Niñas y Adolescentes".
- INFORMACIÓN BÁSICA:** Fields for "Tipo de Identificación", "Número de Identificación", "Primer Nombre", "Segundo Nombre", "Primer Apellido", "Segundo Apellido", "Fecha de Nacimiento", "Sexo", "Login de Usuario", "Correo Electrónico", "Teléfono", and "Teléfono Celular".
- INFORMACIÓN ADICIONAL:** A dropdown for "¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?" and radio buttons for "Pertenece a una Entidad Distrital" (Si/No).
- INFORMACIÓN GEOGRÁFICA:** Dropdowns for "País" (COLOMBIA), "Departamento" (BOGOTA), and "Ciudad" (BOGOTA, D.C.). Below is a map with a search bar and a "Registrar/Modificar Dirección" button.
- Additional Fields:** "Dirección de Notificación", "Localidad", "Barrio", "UPZ", "Estrato", and "Código Postal".
- Terms and Conditions:** Two checkboxes for agreeing to terms and certifying email validity.
- Verification:** A "No soy un robot" CAPTCHA box.
- Buttons:** "Registrar Peticionario" and "Cancelar".

### 7.2.3. Tipo de Persona Jurídica

El sistema despliega el siguiente formulario con la información necesaria para el registro:

The screenshot shows a web interface for 'REGISTRO DE PETICIONARIO'. At the top, there is a navigation bar with 'INICIO', 'ATENCIÓN', 'MANUALES', and 'SERVICIOS', and a language selector for 'English Version'. Below the navigation bar, the form is titled 'REGISTRO DE PETICIONARIO'. Under 'Tipo de Persona', there are four radio buttons: 'Persona Natural', 'Persona Jurídica' (which is selected), 'Establecimiento de Comercio', and 'Niños, Niñas y Adolescentes'. The 'INFORMACIÓN BÁSICA' section contains several input fields: 'Login de Usuario \*', 'Tipo de Empresa/Sociedad' (dropdown), 'NIT \*', 'Teléfono', 'PBX', 'Tipo de entidad' (dropdown), 'Nombre Empresa \*', 'Digito de Verificación \*', 'Teléfono Celular', and 'Correo Electrónico'.

### 7.2.4. Tipo de Persona Establecimiento de Comercio

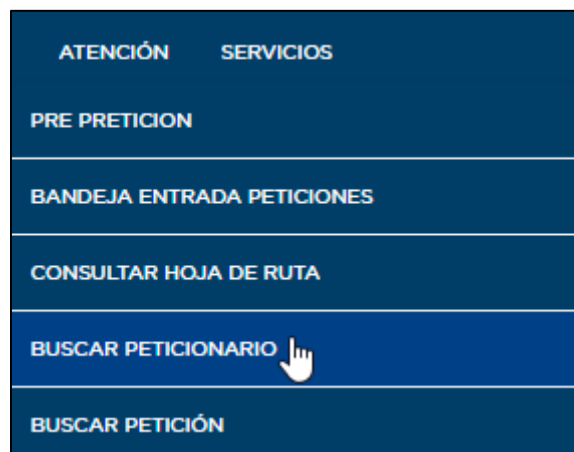
El sistema despliega el siguiente formulario con la información necesario para el registro:

The screenshot shows the same 'REGISTRO DE PETICIONARIO' form, but with 'Establecimiento de Comercio' selected under 'Tipo de Persona'. The 'INFORMACIÓN BÁSICA' section now includes a 'Número de Identificación' field, 'Nombre de establecimiento \*', and 'Teléfono Celular' in addition to the other fields from the previous form.

### 7.3. Usuario con doble rol

Todos aquellos usuarios funcionarios que deseen interponer peticiones lo pueden hacer usando el mismo usuario registrándose como ciudadano, con lo cual podrá contar con los dos roles (funcionario y peticionario).

Ingresar al menú Atención, opción Buscar Peticionario:



Dar clic en el botón “Registrar Peticionario”:



Seleccionar registrar tipo y número de identificación del usuario funcionario:

**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

**INFORMACIÓN BASICA**

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

Al ingresar los datos se cargará la información del usuario funcionario, como nombres, apellidos, sexo, login de usuario, correo electrónico y números de teléfono.

**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

**INFORMACIÓN BÁSICA**

Tipo de Identificación	Cédula de ciudadanía	Número de Identificación	1144034666
Primer Nombre *	JUAN	Segundo Nombre	CAMILO
Primer Apellido *	MARTINEZ	Segundo Apellido	ARROYAVE
Fecha de Nacimiento		Sexo	Hombre
Login de Usuario *	juanmartinez20	Correo Electrónico *	funcionario.sdqs@alcaldiabogota.gov.co
Teléfono		Teléfono Celular	

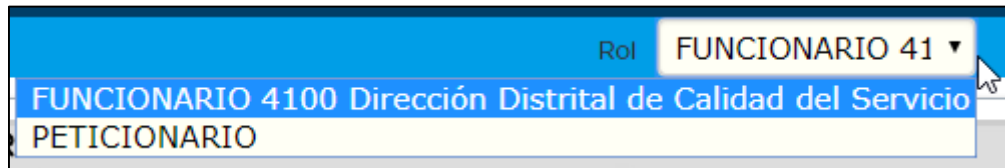
Terminar de diligenciar los datos del formulario y dar clic en el botón “Registrar Peticionario”:

**Registrar Peticionario**

The screenshot shows a web form for registering a citizen petitioner. At the top right, there is a dropdown menu for 'Rol' (Role) currently set to 'FUNCIONARIO 1C'. A notification box at the top left states: 'El registro para el peticionario CARLOS QUINTERO se ha almacenado con éxito. Por favor revise su correo electrónico, al cual fue enviado un mensaje con los datos de su cuenta.' Below this, there are sections for 'INFORMACIÓN BÁSICA', 'INFORMACIÓN ADICIONAL', and 'INFORMACIÓN GEOGRÁFICA'. The 'INFORMACIÓN BÁSICA' section includes fields for identification type (Cédula de ciudadanía), number (34534534), first name (CARLOS), last name (QUINTERO), birth date (1980-12-10), sex (Hombre), login (cqintero48), and email (funcionario.sdqs@gmail.com). The 'INFORMACIÓN ADICIONAL' section has checkboxes for '¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?' and 'Notificación Electrónica \*'. The 'INFORMACIÓN GEOGRÁFICA' section includes dropdowns for country (COLOMBIA), department (BOGOTA), and city (BOGOTA, D.C.), a map showing the location, and fields for address (KR 13 32 95), locality (3 - SANTA FE), neighborhood (SAMPER), and postal code (110311).

En la parte superior derecha del sistema, se podrá seleccionar el rol con el cual el usuario desea estar en el sistema, manteniendo un solo login.

Visualizar el combo “Rol” en el extremo derecho de la pantalla:



Dependiendo del rol (Peticionario o Usuario funcionario), así mismo se visualizarán los permisos en el sistema.

## 8. REGISTRO DE PETICIÓN

Para registrar una petición como usuario funcionario, deberá realizar el registro de la misma a nombre de un peticionario, para lo cual puede hacer clic en el botón de “Crea tu petición” que se encuentra en la página de inicio:



El sistema desplegará la pantalla de buscar usuario, para lo cual se requiere contar con alguno 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
- Celular

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"/>		
<input type="button" value="Buscar"/>		<input type="button" value="Registrar Peticionario"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

En caso de que el peticionario no se encuentre registrado se deberá registrar al peticionario, previa a la creación de la petición (Capítulo 5).



Una vez identificado al peticionario al realizar la búsqueda:

Identificación	Nombre	Login	Correo Electrónico	Tipo de Usuario	Opción
CC 123456789	PETICIONARIO MANUAL DE USUARIO	peticionario123usuario	correo@manual.usuario.com	Peticionario	

Se deberá dar clic sobre el icono de **Registrar petición**

## 8.1. Tipo de solicitante

Es un campo obligatorio, el cual se marcará por defecto con la opción de “En nombre propio”, pero el peticionario puede cambiar la selección por “Acción colectiva sin persona jurídica”, “Apoderado de” o “En representación de”.

**REGISTRO DE PETICIÓN**

Ver Detalle Peticionario

Tipo de solicitante

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

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, DOCX, GIF, HTML, 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...

### 8.1.1. En Nombre Propio

Esta opción debe ser usada cuando el ciudadano presenta la petición actuando a título personal.

**REGISTRO DE PETICIÓN**

Ver Detalle Peticionario

Tipo de solicitante

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

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, DOCX, GIF, HTML, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODT, PDF, PNG, 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 \* (Seleccione) ▼ Palabra Clave

Tema \* (Seleccione) ▼ Entidad Destino \* SECRETARIA GENERAL ▼

Asignarme esta Petición

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

Trámite y/o Servicio \* (Seleccione) ▼ Dependencia 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servi ▼

Proceso de Calidad (Seleccione) ▼ Punto de Atención \* PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PAL ▼

Canal \* (Seleccione) ▼

Observaciones

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad 3 - SANTA FE ▼

Departamento BOGOTA ▼ Ciudad BOGOTA, D.C. ▼

Dirección de Hechos KR 10 2 24 Registrar/Modificar Dirección

UPZ 95 - LAS CRUCES ▼ Barrio LAS CRUCES ▼

Estrato 2 ▼ Código Postal 110321

Ubicación Aproximada

Información	Respuesta
Nombre o Número de chaleco de funcionario sobre el cual desea interponer su petición	<input type="text"/>
Número del comparendo	<input type="text"/>

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

◀ Atrás Siguiente ▶

No soy un robot

Registrar Petición
Cancelar

### 8.1.2. Apoderado De

La opción Apoderado se debe seleccionar cuando un ciudadano actúa en nombre de otra persona contando con un poder que le conceda la capacidad de actuar en nombre de la persona a quién representa. Generalmente, se utiliza para realizar

trámites o acciones administrativas, cuando la persona no puede estar en dos sitios a la vez o por personas impedidas físicamente, que no pueden desplazarse.

**REGISTRO DE PETICIÓN**

Ver Detalle Peticionario

Tipo de solicitante

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

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, DOCX, GIF, HTML, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODT, PDF, PNG, 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 \* (Seleccione) ▼ Palabra Clave

Tema \* (Seleccione) ▼ Entidad Destino \* SECRETARIA GENERAL ▼

Asignarme esta Petición

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

Trámite y/o Servicio \* (Seleccione) ▼ Dependencia 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servi ▼

Proceso de Calidad (Seleccione) ▼ Punto de Atención \* PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PAL ▼

Canal \* (Seleccione) ▼

Observaciones

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad 14 - LOS MARTIRES ▼

Departamento BOGOTA ▼ Ciudad BOGOTA, D.C. ▼

Dirección de Hechos CL 24 18 92 Registrar/Modificar Dirección

UPZ 102 - LA SABANA ▼ Barrio SANTA FE ▼

Estrato 3 ▼ Código Postal 111411

Ubicación Aproximada

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

SGS  
CO18/0583

ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

4202000-FT-359 Versión 01

TIPO DE NOTIFICACIÓN	
Notificación Electrónica <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Notificación de Residencia <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No

CONTACTO	
Tipo de Identificación: <input type="text" value="Tájeta de Identidad"/>	Número de Identificación: <input type="text" value="9990610134"/>
Nombres: <input type="text" value="BETSY VASQUEZ"/>	
Departamento: <input type="text" value="BOGOTA"/>	Ciudad: <input type="text" value="BOGOTA, D.C."/>
Dirección de Correspondencia: <input type="text"/> <a href="#">Registrar/Modificar Dirección</a>	
Teléfono: <input type="text"/>	Teléfono Celular: <input type="text"/>
Correo Electrónico: <input type="text" value="12345@kolivri.col"/>	¿Es el representante legal? <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Desea recibir notificación por celular? <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	

PODERDANTES	
NUEVO PODERDANTE	
Tipo de Identificación: <input type="text" value="(Seleccione)"/>	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"/>
Teléfono: <input type="text"/>	
<a href="#">Agregar Poderdante</a>	
LISTADO DE PODERDANTES	

En este caso además de registrar sus datos como usuario del sistema debe relacionar la información básica del(os) poderdante(s)

**Agregar Poderdante:** Para el registro de petición con tipo de solicitante Apoderado De, se deben agregar los poderdantes, para esto se deberá diligenciar la siguiente información:

- Tipo de Identificación
- Número de Identificación
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Número de Teléfono

Para agregar un poderdante se da clic en “Agregar Poderdante”; una vez realizada esta actividad se podrán visualizar los datos en el listado de poderdantes que se desplegará en el sistema.

**NUEVO PODERDANTE**

Tipo de Identificación	<input type="text" value="Cédula de ciudadanía"/>	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"/>
Teléfono	<input type="text"/>		

[Agregar Poderdante](#)

**LISTADO DE PODERDANTES**

Nombre	Identificación	Teléfono	Opción
MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL	1144034633	3187517474	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[◀ Atrás](#) [Siguiete ▶](#)

### 8.1.3. En Representación De

La opción En Representación se debe seleccionar cuando un ciudadano actúa en nombre de otro. Generalmente, se utiliza para realizar trámites o acciones administrativas en nombre de menores de edad o de personas impedidas físicamente, que no pueden desplazarse.

**REGISTRO DE PETICIÓN**

Ver Detalle Peticionario

Tipo de solicitante

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

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, DOCX, GIF, HTML, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODT, PDF, PNG, 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 \* (Seleccione) ▼ Palabra Clave

Tema \* (Seleccione) ▼ Entidad Destino \* SECRETARIA GENERAL ▼

Asignarme esta Petición

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

Trámite y/o Servicio \* (Seleccione) ▼ Dependencia 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servi ▼

Proceso de Calidad (Seleccione) ▼ Punto de Atención \* PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PAL ▼

Canal \* (Seleccione) ▼

Observaciones

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad 13 - TEUSAQUILLO ▼

Departamento BOGOTA ▼ Ciudad BOGOTA, D.C. ▼

Dirección de Hechos AK 30 46 32 Registrar/Modificar Dirección

UPZ 100 - GALERIAS ▼ Barrio BELALCAZAR ▼

Estrato 4 ▼ Código Postal 111311

Ubicación Aproximada

REPRESENTADOS

NUEVO REPRESENTADO

Tipo de Identificación (Seleccione) ▼ Número de Identificación

Primer Nombre Segundo Nombre

Primer Apellido Segundo Apellido

Teléfono

Agregar Representado

LISTADO DE REPRESENTADOS

**Agregar Representado:** Para la petición de tipo En Representación De, se deben agregar los representados, para esto se deberá diligenciar la siguiente información:

- Tipo de Identificación
- Número de Identificación
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Número de Teléfono

Para agregar un representado se da clic en “Agregar Representado”; una vez realizada esta actividad se podrán visualizar los datos en el listado de representantes que se desplegará en el sistema.

**NUEVO REPRESENTADO**

Tipo de Identificación:  Número de Identificación:

Primer Nombre:  Segundo Nombre:

Primer Apellido:  Segundo Apellido:

Teléfono:

**Agregar Representado**

**LISTADO DE REPRESENTADOS**

Nombre	Identificación	Teléfono	Opción
MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL	1144034633	3187517474	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[◀ Atrás](#) [Siguinte ▶](#)

## Contacto

Además de agregar la información de los representados, durante el registro de la petición se debe relacionar la información de contacto del representante.

Se cargará la información del usuario registrado en la aplicación, esta información es editable, por lo cual la persona podrá actualizar los datos en caso de requerirlo.

La información que se muestra es la siguiente: Tipo de identificación, número de identificación, Nombres, Departamento, Ciudad, Dirección de Correspondencia, Teléfono, Teléfono Celular, Correo electrónico, ¿Es el representante legal?, Notificación electrónica, Notificación en residencia, Notificación por celular.

**CONTACTO**

Tipo de Identificación:  Número de Identificación:

Nombres:

Departamento:  Ciudad:

Dirección de Correspondencia:  **Registrar/Modificar Dirección**

Teléfono:  Teléfono Celular:

Correo Electrónico:

¿Es el representante legal?  Sí  No

Notificación Electrónica:  Sí  No

Notificación de Residencia:  Sí  No

Desea recibir notificación por celular?  Sí  No



### 8.1.4. Acción Colectiva sin Persona Jurídica

Esta opción de solicitante se debe usar cuando la petición es interpuesta por un grupo de personas si estar registrados como bajo una persona jurídica.

INICIO CONSULTA ENCUESTA SEGUIMIENTO REPORTES ADMINISTRACIÓN AUDITORÍA SEGURIDAD ATENCIÓN SERVICIOS

Rol FUNCIONARIO 4100

### REGISTRO DE PETICIÓN

Ver Detalle Peticionario

Tipo de solicitante

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

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, DOCX, GIF, HTML, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODT, PDF, PNG, 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 \* (Seleccione) Palabra Clave

Tema \* (Seleccione) Entidad Destino \* SECRETARIA GENERAL

Asignarme esta Petición

### INFORMACIÓN ADICIONAL

Trámite y/o Servicio \* (Seleccione) Dependencia 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servi

Proceso de Calidad (Seleccione) Punto de Atención \* PUNTO DE ATENCION Y RADICACION - PAL


Canal \* (Seleccione)

Observaciones

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

### LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad



Departamento  Ciudad

Dirección de Hechos  [Registrar/Modificar Dirección](#)

UPZ  Barrio

Estrato  Código Postal

Ubicación Aproximada

### TIPO DE NOTIFICACIÓN

Notificación Electrónica  Sí  No      Notificación de Residencia  Sí  No

### CONTACTO

Tipo de Identificación  Número de Identificación

Nombres

Departamento  Ciudad

Dirección de Correspondencia  [Registrar/Modificar Dirección](#)


Teléfono  Teléfono Celular

Correo Electrónico  ¿Es el representante legal?  Sí  No

Desea recibir notificación por celular?  Sí  No

Información	Respuesta
Nombre o Número de chaleco de funcionario sobre el cual desea interponer su petición	<input type="text"/>
Numero del comparendo	<input type="text"/>

Mostrando 1 a 2 de 2 registros [◀ Atrás](#) [Siguiente ▶](#)

No soy un robot  reCAPTCHA  
Privacidad · Condiciones

[Registrar Petición](#) [Cancelar](#)

## 8.2. Información Básica

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

Tipo de Petición *	(Seleccione) ▼	Palabra Clave	<input type="text"/>
Tema *	(Seleccione) ▼	Entidad Destino *	SECRETARIA GENERAL ▼
Asignarme esta Petición	<input type="checkbox"/>		

**Tipo de Petición:** Campo obligatorio en el que se listan todos los tipos de petición que existen en el Sistema, para clasificar la petición que desea interponer.

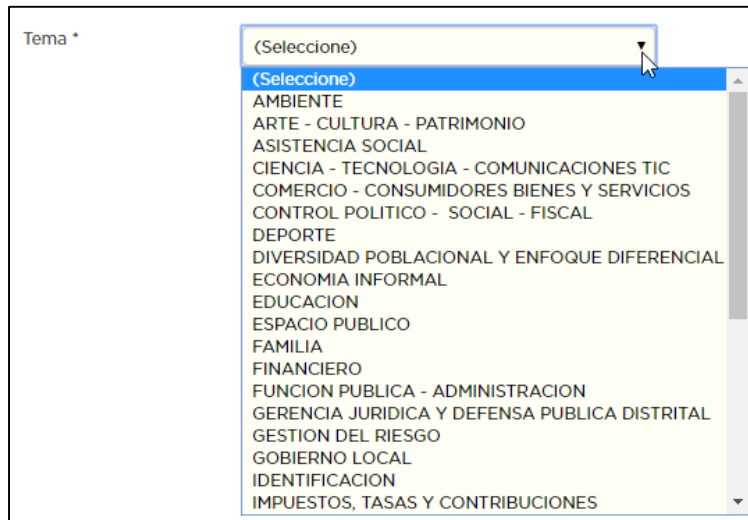
Tipo de Petición \*

- (Seleccione) ▼
- (Seleccione)
- CONSULTA
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
- DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
- DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
- FELICITACIÓN
- QUEJA
- RECLAMO
- SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
- SOLICITUD DE COPIA
- SUGERENCIA

**Palabra Clave:** No es un campo obligatorio, ayuda como filtro para determinar el tema que a su vez determina la entidad de destino donde va a ir dirigida la petición.

Palabra Clave

**Tema:** No es un campo obligatorio y actúa como filtro para determinar la entidad destino.

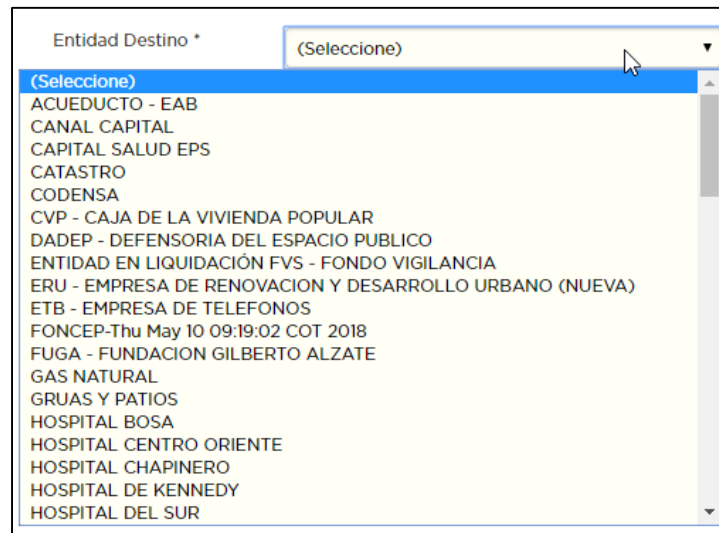


Tema \*

(Seleccione)

- (Seleccione)
- AMBIENTE
- ARTE - CULTURA - PATRIMONIO
- ASISTENCIA SOCIAL
- CIENCIA - TECNOLOGIA - COMUNICACIONES TIC
- COMERCIO - CONSUMIDORES BIENES Y SERVICIOS
- CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL
- DEPORTE
- DIVERSIDAD POBLACIONAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL
- ECONOMIA INFORMAL
- EDUCACION
- ESPACIO PUBLICO
- FAMILIA
- FINANCIERO
- FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION
- GERENCIA JURIDICA Y DEFENSA PUBLICA DISTRITAL
- GESTION DEL RIESGO
- GOBIERNO LOCAL
- IDENTIFICACION
- IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

**Entidad Destino:** No es obligatorio, al seleccionar una entidad de destino el sistema pre- clasifica la petición a esta entidad, es enviada para su atención.



Entidad Destino \*

(Seleccione)

- (Seleccione)
- ACUEDUCTO - EAB
- CANAL CAPITAL
- CAPITAL SALUD EPS
- CATASTRO
- CODENSA
- CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
- DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO
- ENTIDAD EN LIQUIDACIÓN FVS - FONDO VIGILANCIA
- ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)
- ETB - EMPRESA DE TELEFONOS
- FONCEP-Thu May 10 09:19:02 COT 2018
- FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE
- GAS NATURAL
- GRUAS Y PATIOS
- HOSPITAL BOSA
- HOSPITAL CENTRO ORIENTE
- HOSPITAL CHAPINERO
- HOSPITAL DE KENNEDY
- HOSPITAL DEL SUR

**¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?:** En este campo se despliegan varias opciones para que el usuario pueda seleccionar si se encuentra en alguna condición especial, en caso de que no, se debe seleccionar Ninguna.

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones?

(Ninguna)

(Ninguna)

ADULTO MAYOR  
HABITANTE DE LA CALLE  
MUJERES GESTANTES  
PELIGRO INMINENTE  
PERIODISTAS EN EJERCICIO DE SU ACTIVIDAD  
PERSONAS CON DISCAPACIDAD  
PRIMERA INFANCIA  
VETERANOS FUERZA PUBLICA  
VÍCTIMAS - CONFLICTO ARMADO

**Asunto:** Campo obligatorio, en el cual se debe describir la petición de la manera más clara posible, en este campo debe ir toda la información relevante para que la petición sea atendida.

Asunto \*

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

**Nota:** Este campo se tiene un límite de letras ingresadas hasta 4000, el cual va descontando la cantidad de caracteres a medida que se ingresan, de esta forma se puede tener un control de lo escrito.

### 8.3. Lugar de los hechos

**Datos poblacionales:** No son campos de obligatorios, en estos campos se debe ingresar la información del lugar donde se origina la petición, bien sea haciendo uso del mapa o registrando la dirección desde el botón Registrar / Modificar Dirección. Tener en cuenta que la dirección quedará registrada bajo la estructura de nomenclatura definida por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD

Durante el registro de la petición, en la sección “lugar de los hechos”, el mapa permite la captura de la dirección de tres formas; **A)** por la opción “**Buscar...**” que funciona como un atajo y permite escribir la dirección de manera general o estructurada, y está ubicada en la parte superior derecha dentro del mapa. **B)** por el globo “**Presione aquí para ubicarlo en el mapa**”, que funciona ubicando un

punto específico dentro del mapa con la marca de localización (📍) y automáticamente arroja la dirección. **C)** dando clic en **“Registrar/Modificar Dirección”** donde se despliega un formato estructurado y normalizado de acuerdo con la estructura del sistema de información de norma urbana y plan de ordenamiento territorial (Sinupot).

Ej:

The screenshot shows a web interface titled "LUGAR DE LOS HECHOS". At the top, there is a dropdown menu for "Localidad" set to "10 - ENGATIVA". Below this is a satellite map of Bogotá with a blue location pin. To the right of the map is a search bar labeled "Buscar...". Below the map are several form fields: "Departamento" (BOGOTA), "Ciudad" (BOGOTA, D.C.), "Dirección de Hechos" (KR 86A 87 90) with a "Registrar/Modificar Dirección" button, "UPZ" (29 - MINUTO DE DIOS), "Barrio" (LOS CEREZOS), "Estrato" (3), and "Código Postal" (111021). There is also an empty field for "Ubicación Aproximada".

Por defecto, se presentarán marcados los datos de Departamento y Ciudad con la información de “Bogotá”, esto debido a que la gestión de las peticiones del Sistema aplica para Bogotá.

This image shows a close-up of two dropdown menus. The first is labeled "Departamento" and has "BOGOTA" selected. The second is labeled "Ciudad" and has "BOGOTA, D.C." selected.

En caso de que el usuario desee ingresar la información de la dirección de los hechos de forma manual, podrá hacerlo dando clic en el botón de “Registrar / Modificar Dirección”, donde se permite registrar y/o actualizar la dirección de los

hechos, al seleccionar este botón el sistema despliega un formulario con la estructura establecida por catastro para el diligenciamiento de una dirección.

En caso de que desee ingresar la dirección utilizando el mapa que se provee, podrá realizar la búsqueda del lugar de los hechos y dar doble clic para seleccionar un lugar en el mapa.

### Modificar Dirección


Ingrese la dirección (según el ejemplo) y de clic sobre el botón Aceptar  
*(Diligencie los campos requeridos que identifiquen la dirección actual; los campos que no requiera los puede dejar en blanco.  
Vaya verificando en el recuadro inferior "Direccion Generada" su dirección)*

Vía Principal					Vía Secundaria		Vía Complemento			
Ejemplo	Dg(*)	84(*)	B	Bis	A	Sur	No.8(*)	B	62	Este
	Escoja una Opción ▼	<input type="text"/>	▼	▼	▼	▼	No. <input type="text"/>	▼	- <input type="text"/>	▼
Dirección Generada: <input type="text"/>										
Asistente Para el ingreso de la Dirección Parte Complementaria (Ej. INT 2 AP 505) <i>(Seleccione el tipo en la lista desplegable inferior, escriba en el recuadro el detalle y pulse el botón "Adicionar otro complemento". Repita este proceso hasta tener toda la parte complementaria de la dirección y vaya verificando en el recuadro superior "Dirección Completa" su dirección)</i>										
	Escoja una opción ▼	<input type="text"/>	<input type="button" value="Adicionar otro complemento"/>							
			<input type="button" value="Aceptar"/>		<input type="button" value="Limpiar"/>		<input type="button" value="Volver"/>			

**Nota:** Cuando no se tenga una dirección de los hechos, se puede ingresar una ubicación cercana, en el campo Ubicación Aproximada; por ejemplo: Al frente del restaurante ABC; Al lado del hospital DEF.

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad



Departamento  Ciudad

Dirección de Hechos

UPZ  Barrio

Estrato  Código Postal

Ubicación Aproximada

### 8.4. Archivos Adjuntos

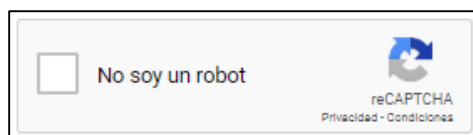
**Sección de documentos adjuntos:** No es obligatorio, es una opción para adjuntar documentos que le den soporte a la petición o la complementan; el sistema acepta archivos con un tamaño máximo de 25.0MB.

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



### 8.5. Captcha

**Validación de registro:** Campo obligatorio, este campo es por seguridad y debe validarse cada vez que se registre una petición.





## 9. ATENCIÓN DE LA PETICIÓN

En la bandeja de entrada del usuario funcionario se encuentra la columna opción con el botón Gestionar representado con una flecha circular, el cual direcciona al formulario Atención de Petición para llevar a cabo la gestión correspondiente.

Bot FUNCIONARIO 41

**ATENCIÓN DE PETICIÓN 10022018**

**INFORMACIÓN BÁSICA**

[Ver Detalle de la Petición](#) [Ver Detalle del Peticionario](#)

[Actualizar Petición](#)

Asunto  
prueba de registro full

**ANOTACIONES**

Note	Fecha de Registro	Usuario	Entidad	Dependencia
Esta es una anotación de ejemplo para que sea visualizada en el manual de usuario	2018-06-02	DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ ext 2102 (danny.agudelo)	SECRETARIA GENERAL	4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio

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

**ACLARACIONES Y AMPLIACIONES**

Entidad	Evento	Tipo	Observación
No se encontraron registros.			

Mostrando 0 a 0 de 0 registros [Atrás](#) [Siguiente](#)

**EVEN TO INICIAL - REGISTRO**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	FUN - SERVICIO WEB ALCALDIA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2018-05-19 9:51:58 AM	2018-05-19 9:51:58 AM	Solucionado - Registro con preclasificación	

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

**SECRETARÍA GENERAL**

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Gestión	Opción
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	FUN - DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ ext 2102	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2018-05-19 9:51:58 AM				

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

**ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD**

**FORMULARIO EVENTO**

Evento \*  Tema \*  FUNCION PUBLICA - ADMI

Categoría \* (Seleccione) Subtema \* (Seleccione)

Proceso de Calidad \* MISIONAL Tipo Trámite \* Asesoría y Orientación a la

Asunto:  
prueba de registro full

Observaciones:

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

[Guardar](#) [Generar Carta](#) [Enviar](#) [Cancelar](#)

En el título de la pantalla se podrá visualizar el número de la petición que se gestionará:

**ATENCIÓN DE PETICIÓN 0002018**

### 9.1. Información básica

En la información básica se podrán ver los links para acceder al detalle de la petición, al detalle del peticionario y también se podrá visualizar el texto ingresado como el asunto de la petición:

INFORMACIÓN BÁSICA	
<a href="#">Ver Detalle de la Petición</a>	<a href="#">Ver Detalle del Peticionario</a>
<a href="#">Actualizar Petición</a>	
<b>Asunto</b>	
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis bibendum ullamcorper arcu, sed ultrices odio consectetur nec. Quisque accumsan auctor tellus non consectetur. Suspendisse potenti. Morbi at laoreet sapien. Pellentesque arcu diam, eleifend id dapibus vel, feugiat eget lacus. Nulla turpis erat, hendrerit quis arcu at, aliquet pellentesque velit. Duis egestas ipsum ut dolor accumsan, hendrerit tempor ex viverra. Nunc ut imperdiet diam, quis sagittis lectus. In hac habitasse platea dictumst. Quisque eget ligula tortor. Praesent sed odio urna.	

Esta sección permite además realizar las siguientes tres opciones:

1. Ver Detalle de la Petición
2. Ver Detalle del Peticionario
3. Actualizar Petición

### 9.1.1. Ver Detalle de la Petición

En esta opción se visualiza toda la información capturada en el momento del registro de la petición.

Rol: FUNCIONARIO 4100

**REGISTRO DE PETICIÓN 10022018**

Ver Detalle Peticionario Funcionario que registró: SERVICIO WEB ALCALDIA

Tipo de solicitante

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

Asunto \* ¿Te encuentras en alguna condición especial? ADULTO MAYOR

prueba de registro full

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

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

[Adjuntar Archivo...](#)

• archivo\_peticion5n.pdf

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

Tipo de Petición \* RECLAMO Palabra Clave arbol

Tema \* FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION Entidad Destino \* SECRETARIA GENERAL

Tipo de Petición para la Entidad \* RECLAMO

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

Trámite y/o Servicio \* Asesoría y Orientación a la Ciudadanía Dependencia 4100 Dirección Distrital de Calidad del Servi

Proceso de Calidad MISIONAL Punto de Atención \* WEB SERVICE

Canal \* ESCRITO Número de Folios \* 10

Número de Radicado \* RAD\_INTERNO 123456 Fecha de Radicado \* 2018-03-08

¿Tiene precedencia? \* No ¿Es copia? \* No

Observaciones EL PETICIONARIO ES HABIL

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico? EL PETICIONARIO ES HABIL

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Localidad (Seleccione)

Departamento BOGOTA Ciudad BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos KR 32B 171 38 [Registrar/Modificar Dirección](#)

UPZ (Seleccione) Barrio (Seleccione)

Estrato (Seleccione) Código Postal

Información	Respuesta
Asuntos IDU <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">(Seleccione)</span>	
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <span style="float: right;">◀ Atrás Siguiente ▶</span>	

**NOTAS**

Nota

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

[Agregar Nota](#)

Nota	Fecha de Registro	Usuario	Entidad	Dependencia
Esta es una anotación de ejemplo para que sea visualizada en el manual de usuario	2018-06-02	DANY FERNANDO AGUDELO RAMIREZ ext 2102 (danny.agudelo)	SECRETARIA GENERAL	4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio
Mostrando 1 a 1 de 1 registros <span style="float: right;">◀ Atrás Siguiente ▶</span>				

[Hoja de Ruta](#)
[Cancelar](#)

### 9.1.2. Ver Detalle del Peticionario

En esta opción se tiene toda la información del petionario.

### 9.1.3. Actualizar Petición

El usuario funcionario podrá realizar la actualización del tipo de petición sin que se modifique lo registrado por el ciudadano. Esto lo podrá realizar en el campo Tipo de petición para la entidad:

Además, se encuentra toda la información del registro de la petición y una opción al final para agregar una nota, que sólo podrán visualizar los usuario funcionarios en la sección Anotaciones.

## 9.2. Anotaciones

Son las notas que añaden los usuario funcionarios. Esta sección sólo es visible para los usuario funcionarios. La información a visualizar es:

- Nota
- Fecha de registro
- Usuario
- Entidad
- Dependencia

ANOTACIONES				
Nota	Fecha de Registro	Usuario	Entidad	Dependencia
Esta es una anotación de ejemplo para que sea visualizada en el manual de usuario	2018-06-02		SECRETARIA GENERAL	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)

## 9.3. Aclaraciones y Ampliaciones

Posteriormente se encontrará la sección de Aclaraciones y Ampliaciones, donde el usuario podrá visualizar la traza de preguntas (aclaraciones) y respuestas (ampliaciones) que se le han realizado a la petición:

ACLARACIONES Y AMPLIACIONES			
Entidad	Evento	Tipo	Observación
TRANSMILENIO	Solicitar Ampliación	Ampliación	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Duis et varius ex. Quisque ullamcorper ex sit amet feugiat ullamcorper. Proin ultrices velit est, et dictum elit hendrerit non. Donec pellentesque libero a lorem placerat mollis. Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere cubilia Curae; Curabitur suscipit ut ligula at lobortis. Cras lacinia dapibus varius. Nunc scelerisque faucibus nisi, vel dictum felis gravida non. Etiam cursus convallis consequat.

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

[Atrás](#) [Siguiente](#)

## 9.4. Hoja de Ruta

En la Hoja de Ruta se evidencia la trazabilidad de la gestión realizada por las entidades distritales

Contará con una sección en la cual ver el detalle del registro que se realizó, siempre se visualizará este evento inicial:

EVENTO INICIAL - REGISTRO							
Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
ETIB S.A.S. TRANSMILENIO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2018-04-17 3:08:15 PM	2018-04-17 3:08:15 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás    Siguiente ▶

Adicionalmente esta hoja de ruta representa la gestión realizada por cada una de las entidades (asignación a dependencias, traslados, solicitudes de ampliación o aclaración, entre otros), como se visualiza en el siguiente ejemplo:

TRANSMILENIO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Gestión	Opción
Nombre de la Entidad	Nombre Funcionario	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2018-04-17 3:08:15 PM	2018-04-17 3:41:08 PM	Solucionado - Por asignación		
Nombre de la Entidad	Nombre Funcionario	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2018-04-17 3:41:08 PM	2018-05-28 9:22:54 AM	Por ampliar - por solicitud ampliación		
Nombre de la Entidad	Nombre Funcionario	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2018-04-17 3:41:08 PM				
Nombre de la Entidad	Nombre Funcionario	Clasificación	Solicitar Ampliación	Por ampliar - por solicitud ampliación	2018-05-28 9:22:54 AM				

Mostrando 1 a 4 de 4 registros ◀ Atrás    Siguiente ▶

### 9.5. Actualización de Datos por la Entidad

También se presentará un cuadro para ver el detalle de las actualizaciones que han realizado las entidades y los días hábiles para dar respuesta:

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD										
Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Días Hábiles Para Respuesta	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Días Hábiles Para Respuesta	Fecha Para Dar Respuesta
2018-04-22	HOSPITAL DEL SUR	OFICINA ASESORA DE PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PRUEBA HOSPITAL SUR	Registro	14	2018-04-23	Sí	Asignar-Trasladar	25	2018-05-18
2018-04-22	TRANSMILENIO	SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES Y ATENCION AL USUARIO	Santiago Andres Acuña Arevalo	Registro	1	2018-04-23	Sí	Asignar-Trasladar	38	2018-05-31
2018-04-22	HOSPITAL DEL SUR	OFICINA ASESORA DE PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO	PRUEBA HOSPITAL SUR	Solicitar Ampliación	42	2018-04-23	Sí	Responder Ampliación	25	2018-05-18

Mostrando 1 a 3 de 3 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

## 9.6. Formulario Evento

Finalmente se podrá visualizar el formulario de evento, el cual está diseñado para realizar la gestión de la petición. Esta sección tiene un listado de los eventos posibles que se pueden generar, lo cual depende del flujo que lleve la petición, por cada evento el sistema despliega unos campos para ser diligenciados:

**FORMULARIO EVENTO**

Evento *	<input type="text"/>	Tema *	<input type="text" value="FUNCION PUBLICA - ADMINI"/>
Categoría *	<input type="text" value="(Seleccione)"/>	Subtema *	<input type="text" value="(Seleccione)"/>
Proceso de Calidad *	<input type="text" value="(Seleccione)"/>	Tipo Trámite *	<input type="text" value="Asesoría y Orientación a la"/>





Asunto:

Observaciones:

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

Para más información ver el Capítulo 17 “Definición eventos”

### Descripción de botones

Botón	Descripción
	Botón Guardar, para hacer una copia parcial de la gestión en la petición, sin generar cambio de estado y luego continuar con la actividad
	Botón para generar una carta que dependen del tipo de evento que se genere. Se ofrecen dos opciones: exportar la carta con la opción de que sea editable para realizar los ajustes correspondientes y cerrar.
	Botón Enviar, para hacer efectivo el evento seleccionado.
	Botón Cancelar, para anular la actividad que se está efectuando.

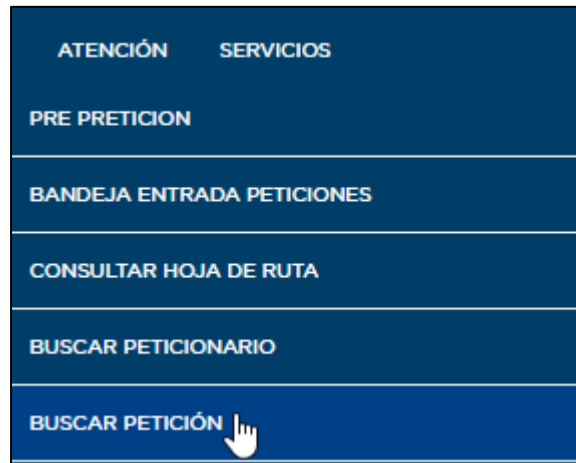
De acuerdo con el evento seleccionado, se despliega un formulario que se debe diligenciar y luego hace clic en el botón de **Enviar**.

Si el evento realizado (luego de Enviar la petición), se requiere actuación por parte del peticionario (solicitud de ampliación, solicitud de aclaración), la petición aparece en la bandeja de entrada del peticionario, en caso contrario aparecerá en la bandeja de entrada del usuario funcionario que la tenga asignada para continuar con el flujo de la petición.

## 10. BUSCAR PETICIÓN

Se ingresa por el menú “Atención” y se selecciona la opción Buscar Petición.





El sistema despliega la pantalla de búsqueda de peticiones:

**BUSCAR PETICIÓN**

Número de Petición	Fecha de Ingreso		
<input type="text"/>	Entre: <input type="text"/> y <input type="text"/>		
Número de Radicado de Entrada	Fecha de Radicado de Entrada		
<input type="text"/>	Entre: <input type="text"/> y <input type="text"/>		
Número de Radicado de Salida	Fecha de Radicado de Salida		
<input type="text"/>	Entre: <input type="text"/> y <input type="text"/>		
Asunto o Palabras Clave	Estado de la Petición		
<input type="text"/>	(Todos) ▼		
Tipo de documento del peticionario	Documento del peticionario	Login de peticionario	
(Seleccione) ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Correo Electrónico	Teléfono celular	Teléfono fijo	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Registrada por el Funcionario <input type="checkbox"/>	Únicamente Anónimo <input type="checkbox"/>	Atendida por el Funcionario <input type="checkbox"/>	Pendiente por Consolidar <input type="checkbox"/>

## Filtros

- Número de Petición.
- Fecha ingreso(rango no superior a 1 mes).

- Número de Radicado de Entrada.
- Fecha de Radicado de Entrada (rango no superior a 1 mes).
- Número de Radicado de Salida.
- Fecha de Radicado de Salida (rango no superior a 1 mes).
- Asunto o Palabras Clave.
- Estado de la Petición.
- Tipo de documento del peticionario.
- Documento del peticionario.
- Login de peticionario.
- Primer Nombre.
- Segundo Nombre.
- Primer Apellido.
- Segundo Apellido.
- Registrada por el usuario funcionario.
- Únicamente Anónimo.
- Atendida por el usuario funcionario.
- Pendiente por Consolidar.

### Tabla de Resultados

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
Numero de Petición	2019-01-01	QUEJA	Nombre de Peticionario	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Número de Petición	2019-01-01	RECLAMO	Nombre de Peticionario	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Numero de Petición	2019-01-01	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Nombre de Peticionario	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Número de Petición	2019-01-01	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Nombre de Peticionario	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Numero de Petición	2019-01-01	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Nombre de Peticionario	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Número de Petición	2019-01-01	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Nombre de Peticionario	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro

Dentro de las opciones se tiene:

- **Ver Detalle.** Muestra el detalle de registro de la petición.
- **Hoja de Ruta.** Muestra la hoja de ruta de la petición (Ver sección No. 9).
- **Constancia de Registro.** Muestra una constancia de registro de la petición, en la cual se presentan los datos básicos del registro del peticionario y la petición .

## 11. CONSULTAR HOJA DE RUTA

Se ingresa por el menú atención y se selecciona la opción Consultar Hoja de Ruta.



El sistema despliega la pantalla de consulta de hoja de ruta:

A search form titled 'CONSULTA DE HOJA DE RUTA'. It contains a text input field labeled 'Número de Petición:' and an orange button labeled 'Buscar'.

Una vez se consulta, la pantalla se visualizará de la siguiente manera:

The results page shows a search form at the top, followed by a table titled 'EVENTO INICIAL - REGISTRO' with one record. Below that is a table titled 'SECRETARIA GENERAL' with three records. At the bottom are buttons for 'Exportar a Hoja de Cálculo', 'Exportar a PDF', and 'Imprimir'.

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	FUN - SERVICIO WEB ALCALDIA	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2018-05-28 12:02:26 PM	2018-05-29 12:00:00 AM	2018-05-28 12:02:26 PM	Solucionado - Registro con precalificación	

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Gestión	Opción
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	Nombre del funcionario	Registro para atención	Registro	Registro - con precalificación	2018-05-28 12:02:26 PM	2018-05-29 12:00:00 AM	2018-05-28 12:02:26 PM	Por aclarar - por solicitud aclaración		
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	Nombre del funcionario	Clasificación	Solicitar Aclaración	Por aclarar - por solicitud aclaración	2018-05-28 12:03:28 PM	2018-06-01 12:00:00 AM	2018-05-28 12:03:46 PM	Con solicitud de cierre		
4100 Dirección Distrital de Calidad del Servicio SECRETARIA GENERAL	Nombre del funcionario	Clasificación	Solicitar cierre por desistimiento	Con solicitud de cierre	2018-05-28 12:03:46 PM	2018-06-18 12:00:00 AM				

Contará con una sección en la cual ver el detalle del registro que se realizó, siempre se visualizará este evento inicial:

EVENTO INICIAL - REGISTRO							
Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
ETIB S.A.S. TRANSMILENIO	Registro para atención	Registro	Registro para asignación	2018-04-17 3:08:15 PM	2018-04-17 3:08:15 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶




Dependiendo de la cantidad de entidades en las que se encuentre la gestión de la petición se podrá visualizar un recuadro como el siguiente:

TRANSMILENIO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Gestión	Opción
ETIB S.A.S. TRANSMILENIO	Nombre del funcionario	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2018-04-17 3:08:15 PM	2018-04-17 3:41:08 PM	Solucionado - Por asignación		
ETIB S.A.S. TRANSMILENIO	Nombre del funcionario	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2018-04-17 3:41:08 PM	2018-05-28 9:22:54 AM	Por ampliar - por solicitud ampliación		
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA TRANSMILENIO	Nombre del funcionario	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2018-04-17 3:41:08 PM				
ETIB S.A.S. TRANSMILENIO	Nombre del funcionario	Clasificación	Solicitar Ampliación	Por ampliar - por solicitud ampliación	2018-05-28 9:22:54 AM				

Mostrando 1 a 4 de 4 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

En la columna de gestión se pueden visualizar dos iconos que permitirán de forma gráfica identificar rápidamente si ya se ha realizado la gestión a la actividad.

Ícono / Botón	Descripción
	En caso de que la gestión ya se haya realizado se visualizará un icono verde.
	En caso de que la gestión aún esté pendiente de realización se visualizará un icono amarillo.

	Ver detalle
	Actualizar
	Ver documento adjunto. Este icono sólo se visualizará si dentro del detalle del registro de la actividad se tienen archivos adjuntos

:  
En caso de seleccionar el botón Gestionar se visualizará la siguiente pantalla:

FUNCIONARIO 41

### DETALLE DEL EVENTO 12742018

#### DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición 12742018	Tipo de Petición RECLAMO	Asunto prueba de registro full
Tema FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	Subtema APOYO AL ALCALDE MAYOR	Entidad que Atiende SECRETARIA GENERAL
		Dependencia que Atiende 4000 Dirección Distrital de Calidad del Servicio

#### DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

Tipo de Identificación Cédula de ciudadanía	Número de Identificación 95610570	Córeo Electrónico Correo electrónico del funcionario
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido
Nombre del funcionario		Segundo Apellido

#### FORMULARIO EVENTO

Actividad Registro para atención	Evento Registro	Fecha de inicio de Términos 2018-05-29	Fecha de Ingreso 2018-05-28 12:00 AM
Funcionario que Atiende Nombre del funcionario	Fecha de Asignación 2018-05-28 12:02 PM	Fecha de Finalización 2018-05-28 12:05 PM	Fecha de Vencimiento 2018-05-29 12:00 AM
Estado - Motivo Anterior Registro - con precificación	Estado - Motivo Actual Por aclarar - por solicitud aclaración	Actividad Actual Clasificación	Evento Actual Registro
Comentario ni			
Tema FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	Subtema APOYO AL ALCALDE MAYOR	Unificar Respuesta No	
Proceso de Calidad ESTRATEGICO	Tipo de trámite Acceso y Consulta a la Documentación Producida por la Administración Distrital - Archivo de Bogotá		
Canal de Salida WEB			

#### SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Adjuntar Archivo

Nombre del archivo	Evento	Fecha de carga	Id	Opciones
2018052810582634320180528105826343		2018-06-02 10:58:26.343	300788878	Descargar
11.El plan estrategico.pdf		2018-06-02 10:58:26.478	300788878	Descargar
Resolución 1 a 1 de Registro				<span style="background-color: #f27121; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Atrás</span> <span style="background-color: #f27121; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px; margin-left: 5px;">Siguiente</span>

#### SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

#### NOTIFICACIONES ELECTRONICAS

Asunto	Fecha	Detalle
Aclaración o corrección de respuesta	2018-06-02 10:58:21.93	✓
Aclaración o corrección de respuesta	2018-06-02 10:58:21.045	✓
Aclaración o corrección de respuesta	2018-06-02 10:58:30.896	✓
Aclaración o corrección de respuesta	2018-06-02 10:58:30.745	✓
Solicitar cierre por desistimiento expreso	2018-05-28 12:03:47.132	✓
Solicitar cierre por desistimiento expreso	2018-05-28 12:03:47.056	✓
Solicitar cierre por desistimiento expreso	2018-05-28 12:03:47.031	✓
Solicitar Aclaración CPIC	2018-05-28 12:03:28.471	✓

#### SEGUIMIENTO

#### ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Días Para Respuesta	Fecha Inicio Términos De Ley	Comida Términos Para Dar Respuesta	Tipo Evento/Petición Final	Días Para Respuesta	Fecha Para Dar Respuesta
No se encuentran registros.										
<span style="background-color: #f27121; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Atrás</span> <span style="background-color: #f27121; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px; margin-left: 5px;">Siguiente</span>										

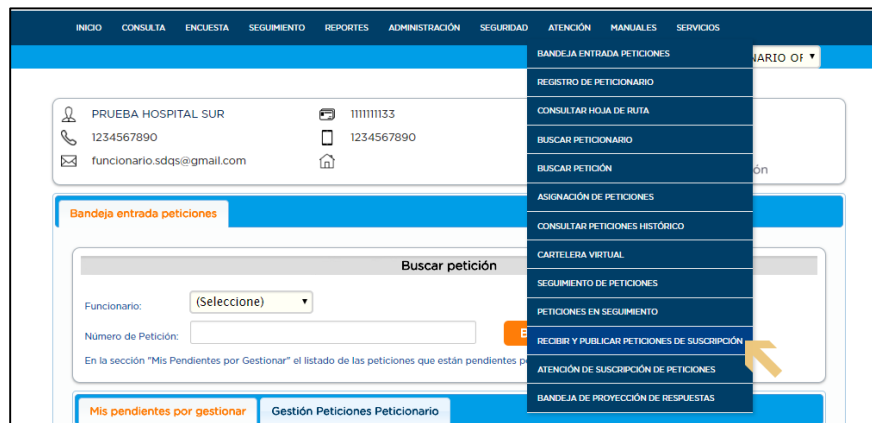
Guardar
Cancelar

## 12 REPORTA POR TU COMUNIDAD

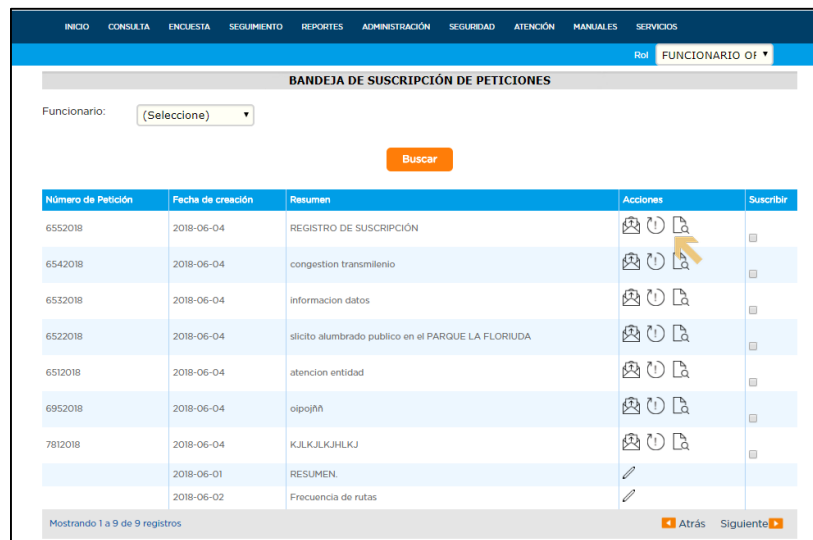
El Sistema ofrece a la ciudadanía la opción de reportar y hacer públicas peticiones que afectan a la comunidad por medio de la opción Reporta por tu Comunidad, estas peticiones y su trámite son de carácter público y en caso de que otro ciudadano se sienta afectado por la misma problemática, puede en lugar de presentar otra petición sumarse a la ya existente.

### 12.1 Visualizar Suscripción

Con el fin de atender aquellas peticiones registradas a través de Reporta por tu Comunidad, se debe ingresar al menú “Atención” opción “Recibir y publicar peticiones por suscripción”



El funcionario debe revisar previamente la petición. En este caso, debe dar clic en el botón “Ver más”.



Visualizar detalle de la petición por suscripción. Es importante anotar que en dicha opción no se permite editar campos.

REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN 6552018

**DATOS DE LA PETICIÓN**

Tipo de Petición \* CONSULTA Tema (Seleccione)

Entidad Destino (Seleccione)

Asunto \*

en el barrio perdomo de la localidad ciudad bolivar se a presentado desde hace algunos meses a venido creciendo el fenomeno de los habitantes de calle y han estado generando la incomodidad en los habitantes del barrio

Resumen \*

habitantes de calle barrio el perdomo

Entidad

HOSPITAL DEL SUR

**LUGAR DE LOS HECHOS**

Departamento BOGOTA Ciudad BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos

Localidad 19 - CIUDAD BOLIVAR UPZ 69 - ISMAEL PERDOMO

Barrio PERDOMO ALTO Estrato 2

Ubicación Aproximada barrio perdomo Código Postal

## 12.2 Recibir y Publicar Petición por Suscripción

Si el usuario funcionario encargado de gestionar las peticiones registradas a través de este módulo identifica que corresponden a la problemática de una comunidad, debe seleccionar la petición a publicar y dar clic en el icono “Publicar Suscripción”.

BANDEJA DE SUSCRIPCIÓN DE PETICIONES

Funcionario: (Seleccione)

Buscar

Número de Petición	Fecha de creación	Resumen	Acciones	Suscribir
6552018	2018-06-04	REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN		<input type="checkbox"/>
6542018	2018-06-04	congestion transmienio		<input type="checkbox"/>
6532018	2018-06-04	informacion datos		<input type="checkbox"/>
6522018	2018-06-04	slicito alumbrado publico en el PARQUE LA FLORIUDA		<input type="checkbox"/>
6512018	2018-06-04	atencion entidad		<input type="checkbox"/>
6952018	2018-06-04	oispojññ		<input type="checkbox"/>
7812018	2018-06-04	KJLKJLKJHLKJ		<input type="checkbox"/>
	2018-06-01	RESUMEN		<input type="checkbox"/>
	2018-06-02	Frecuencia de rutas		<input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 9 de 9 registros

Atrás Siguinte

Diligenciar formulario, validar Captcha y dar clic en el botón “Aceptar”.



**PUBLICAR SUSCRIPCIÓN**

Resumen \*

REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN

**FORMULARIO EVENTO**

Evento \* Asignar Tema \* 1 TRASLADO POR NO COM

Categoría \* Pruebas de calidad de soft Subtema \* TRASLADO POR NO COMPI

Proceso de Calidad \* ESTRATEGICO Tipo Trámite \* APOYO DIAGNOSTICO Y TI

Asunto:  
REGISTRO DE SUSCRIPCIÓN

Observaciones:  
Ejemplo publicar petición por suscripción

Número de Petición 6282018 Tipo de Petición CONSULTA

**SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS**

Adjuntar Archivo...

**SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO**

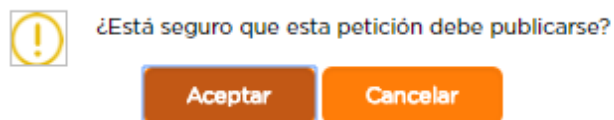
Adjuntar Archivo...

Unificar Respuesta de Dependencias

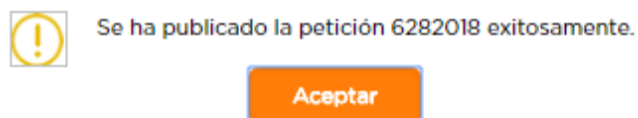
Dependencia \* OFICINA ASESORA DE PARTICIPACION SOCIAL Y ATENCION AL USUARIO-Fri Jun 01 15:42:18 COT 2018 Dependencia que Unifica \* OFICINA ASESORA DE PAF

Aceptar Cancelar

El sistema confirma la acción, dar clic el botón “Aceptar”.



El sistema confirma la publicación realizada dar clic el botón “Aceptar”.



Si el usuario funcionario encargado de gestionar las peticiones registradas a través de este módulo identifica que estas no corresponden a la problemática de una comunidad, debe seleccionar la petición a publicar y dar clic en el botón “No Publicar Suscripción”, y la petición continuará su curso en el sistema igual a aquellas que no son registradas desde este módulo.



Número de Petición	Fecha de creación	Resumen	Acciones	Suscribir
4872018	2018-05-15	SUGERENCIA		<input type="checkbox"/>
4852018	2018-05-15	Tapas de alcantarilla		<input type="checkbox"/>
4832018	2018-05-15	DERECHO DE PETICION		<input type="checkbox"/>
4802018	2018-05-15	SUGERENCIA TRASMILENIO		<input type="checkbox"/>
4782018	2018-05-15	JORNADAS DE VACUNACION		<input type="checkbox"/>
4742018	2018-05-15	Tapas de alcantarilla		<input type="checkbox"/>
4712018	2018-05-15	INFORMACION TRASMILENIO		<input type="checkbox"/>

Diligenciar el formulario y dar clic en el botón “Enviar”.

INICIO CONSULTA SEGUIMIENTO REPORTES SEGURIDAD ATENCIÓN SERVICIOS Rol FUNCIONARIO DE

**ATENCIÓN POR NO PUBLICACIÓN**

**FORMULARIO EVENTO**

Evento \* Cancelar por no petición Tema \* 1 TRASLADO POR NO COM

Categoría \* Categoría 1 Subtema \* Subtema 1

Proceso de Calidad \* APOYO Tipo Trámite \* COPIAS MATERIAL FILMIC

Asunto:  
Implementar iluminación solar en vías publicas.

Observaciones:  
Ejemplo atención por no publicación.

Número de Petición 4892018 Tipo de Petición SUGERENCIA

Canal de Salida \* E-MAIL

Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado \*

Ejemplo atención por no publicación.

**SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS**

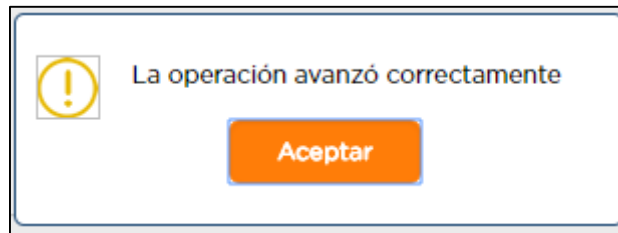
Adjuntar Archivo...

**SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO**

Adjuntar Archivo...

Guardar Generar Carta Enviar Cancelar

El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en el botón "Aceptar".



### 12.3 Unificar Suscripciones

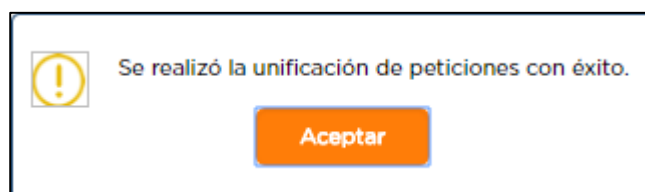
Si son registradas por éste módulo 2 o más peticiones con el mismo asunto el usuario encargado debe marcarlas en el campo “Suscribir” y dar clic en el botón “Suscribir”.

Funcionario: (Seleccione)

Número de Petición	Fecha de creación	Resumen	Acciones	Suscribir
6512018	2018-06-04	atencion entidad		<input type="checkbox"/>
6542018	2018-06-04	congestion transmilenio		<input type="checkbox"/>
6502018	2018-06-04	Frecuencia de rutas		<input checked="" type="checkbox"/>
6492018	2018-06-04	Frecuencia de rutas		<input checked="" type="checkbox"/>
6552018	2018-06-04	habitantes de calle barrio el perdomo		<input type="checkbox"/>
6532018	2018-06-04	informacion datos		<input type="checkbox"/>
7812018	2018-06-04	KJLKJLKJHLKJ		<input type="checkbox"/>
6952018	2018-06-04	oipojññ		<input type="checkbox"/>
	2018-06-01	RESUMEN.		
6522018	2018-06-04	slicito alumbrado publico en el PARQUE LA FLORIUDA		<input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 10 de 10 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

El sistema muestra mensaje confirmando la acción, dar clic en el botón “Aceptar”.

























Se visualizan peticiones unificadas, dar clic sobre el icono “Ver Hijas”.

**BANDEJA DE SUSCRIPCIÓN DE PETICIONES**

Funcionario: (Seleccione) ▼

**Buscar**



Número de Petición	Fecha de creación	Resumen	Acciones	Suscribir
6552018	2018-06-04	habitantes de calle barrio el perdomo	  	<input type="checkbox"/>
6542018	2018-06-04	congestion transmilenio	  	<input type="checkbox"/>
6532018	2018-06-04	informacion datos	  	<input type="checkbox"/>
6522018	2018-06-04	slicito alumbrado publico en el PARQUE LA FLORIUDA	  	<input type="checkbox"/>
6512018	2018-06-04	atencion entidad	  	<input type="checkbox"/>
6952018	2018-06-04	oipojññ	  	<input type="checkbox"/>
7812018	2018-06-04	KJLKJLKJHLKJ	  	<input type="checkbox"/>
	2018-06-01	RESUMEN.		
	2018-06-02	Frecuencia de rutas		

Mostrando 1 a 9 de 9 registros

◀ Atrás    Siguiente ▶

El sistema permite confirmar si las peticiones seleccionadas serán unificadas y así mismo permite desunificarlas, como se presenta a continuación.

**Peticiones Hijas** ✕

Número de Petición	Fecha de creación	Resumen	Acciones	Desunificar
6502018	2018-06-04	Frecuencia de rutas		<input checked="" type="checkbox"/>
6492018	2018-06-04	Frecuencia de rutas		<input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

◀ Atrás    Siguiente ▶

























**Desunificar**    **Cancelar**

Una vez confirmada la acción, dar clic en el botón “Publicar Suscripción” y se sigue el mismo procedimiento indicado en el numeral 13.3.

**BANDEJA DE SUSCRIPCIÓN DE PETICIONES**

Funcionario: (Seleccione) ▼

Buscar

Número de Petición	Fecha de creación	Resumen	Acciones	Suscribir
6552018	2018-06-04	habitantes de calle barrio el perdomo	  	<input type="checkbox"/>
6542018	2018-06-04	congestion transmilenio	  	<input type="checkbox"/>
6532018	2018-06-04	informacion datos	  	<input type="checkbox"/>
6522018	2018-06-04	slicito alumbrado publico en el PARQUE LA FLORIUDA	  	<input type="checkbox"/>
6512018	2018-06-04	atencion entidad	  	<input type="checkbox"/>
6952018	2018-06-04	oipojññ	  	<input type="checkbox"/>
7812018	2018-06-04	KJLKJLKJHLKJ	  	<input type="checkbox"/>
	2018-06-01	RESUMEN.		
	2018-06-02	Frecuencia de rutas	 	

Mostrando 1 a 9 de 9 registros

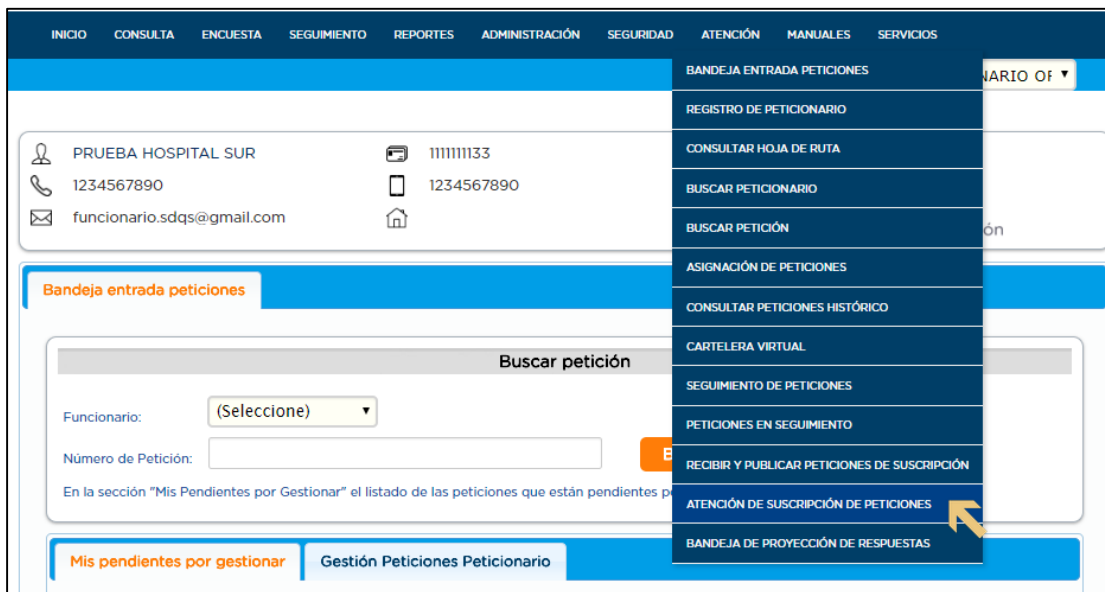
Atrás Siguiente

Suscribir

## 12.4 Atención de Suscripción de Peticiones

Se debe ingresar con usuario que tenga configurado el perfil “Atención de Suscripción”.

Ingresar al menú “Atención” opción “Atención de Suscripción de Peticiones”.



Buscar petición y seleccionar el botón “Ver Detalle”, y se continua con el mismo procedimiento de atención referido en la sección No. 7 Atención de la Petición.

INICIO CONSULTA ENCUESTA SEGUIMIENTO REPORTES ADMINISTRACIÓN SEGURIDAD ATENCIÓN MANUALES SERVICIOS

Rol FUNCIONARIO OF ▾

**BANDEJA DE ATENCIÓN DE SUSCRIPCIONES**

Funcionario: (Seleccione) ▾

Número de Petición:

Número de Radicado:

Buscar Cancelar

Número de Petición	Actividad	Evento	Fecha de Asignación	Fecha de Inicio de Términos	Fecha de Vencimiento	Estado	Estado actividad	Términos de ley	Opción
3802018		Solicitar cierre por desistimiento	2018-05-23	2018-04-24	2018-05-18	Vencido			
6382018		Asignar	2018-05-14	2018-05-15	2018-06-08	Pendiente			
6282018		Asignar	2018-06-02	2018-05-15	2018-06-08	Pendiente			
6462018		Asignar	2018-05-15	2018-05-16	2018-06-11	Pendiente			
6902018		Solicitar cierre por desistimiento	2018-05-22	2018-05-17	2018-06-12	Pendiente			
60992017		Trasladar	2018-05-16	2018-05-17	2018-05-30	Vencido			
6352018		Proyectar Respuesta	2018-05-22	2018-05-23	2018-05-23	Vencido			
5642018		Asignar-Trasladar	2018-05-24	2018-05-25	2018-06-20	Pendiente			
7842018		Asignar	2018-05-28	2018-05-29	2018-06-22	Pendiente			

Mostrando 1 a 9 de 9 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

Versión: 1.4.9.0 - es

## 12.5 Suscribirse a Peticiones

Ingresar a la página, principal de Bogotá Te Escucha, ubicar la sección “Reporta por tu comunidad” y dar clic en el botón “Súmate aquí”.






### 13.6.1 Ver petición

Con el fin de hacer seguimiento a las peticiones, se da clic en el botón Súmate aquí, posteriormente se digita el número de la petición en la sección Buscar Petición, una vez y dar clic en la opción “Ver petición”, ubicada en la columna Acción para ver el detalle de la suscripción. En este punto no es posible editar pues de libre acceso para la ciudadanía. Allí se presentará la información del registro inicial de la petición.

**REPORTA AQUI POR TU COMUNIDAD**



**Conozcan algunas obras que se desarrollan en Bosa**

Con obras que beneficiarán a todos los habitantes

**Buscar petición**

Fecha inicio:  Fecha fin:

Resumen:  Tipo de petición: (Seleccione)

Número Petición:

**Buscar**

**TOP 5 DE PETICIONES**

**RUIDO**  
Excesivo Ruido de Campanas Iglesia Barrio Pablo VI 1+ 2

**MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO**  
ARREGLO URGENTE LUMINARIA PARQUE OBELISCO 1+ 1

**RECOLECCIÓN DE BASURAS**  
Solicita Área Limpia recoger escombros clandestinos 1+ 1

**RUIDO**  
En el restaurante desde las 6 am ponen 2 parlantes 1+ 1

**RUIDO**  
queja sobre ruido y molestias todo los días 1+ 1

### 11.6.1 Suscribirse a una petición

Dar clic en el enlace “Suscribirse”.

**REPORTA AQUI POR TU COMUNIDAD**



**Se instala un nuevo CAI en la localidad de Usme**

Un CAI para más seguridad en la localidad de Usme

**Buscar petición**

Fecha inicio:  Fecha fin:

Resumen:  Tipo de petición: (Seleccione) ▼

Número Petición:

**Buscar**

**TOP 5 DE PETICIONES**

**RUIDO**  
Excesivo Ruido de Campanas Iglesia Barrio Pablo VI

1+ 2

**MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO**  
ARREGLO URGENTE LUMINARIA PARQUE OBELISCO

1+ 1

**RECOLECCIÓN DE BASURAS**  
Solicita Área Limpia recoger escombros clandestino

1+ 1

**RUIDO**  
En el restaurante desde las 6 am ponen 2 parlantes

1+ 1

**RUIDO**  
queja sobre ruido y molestias todo los días

1+ 1

Fecha de creación	Número de petición	Entidades interesadas en su petición	Tipo de petición	Resumen	Cantidad de suscripciones	Acción
2019-03-27	Número de Petición	PETICIÓN ATENDIDA POR ENTIDAD(ES) COMPETENTE(S)	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Sonido fuerte de alarma	2	Ver petición Ver respuestas
2019-04-15	Número de Petición	SECRETARIA DE AMBIENTE	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Excesivo Ruido de Campanas Iglesia Barrio Pablo VI	2	Ver petición Suscribirse Ver respuestas

Si el usuario no se encuentra autenticado, el sistema solicitará que se realice el inicio de sesión. Posteriormente, dar clic sobre el enlace “Suscribirse”, el sistema muestra ventana emergente de suscripción, donde se debe diligenciar un comentario y dar clic en el botón “suscribirse”, de lo contrario cancelar.

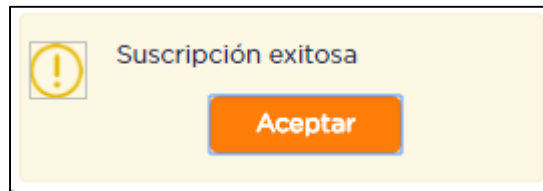
**Suscribirse**

**Comentario**

Ejemplo de suscripción a petición.

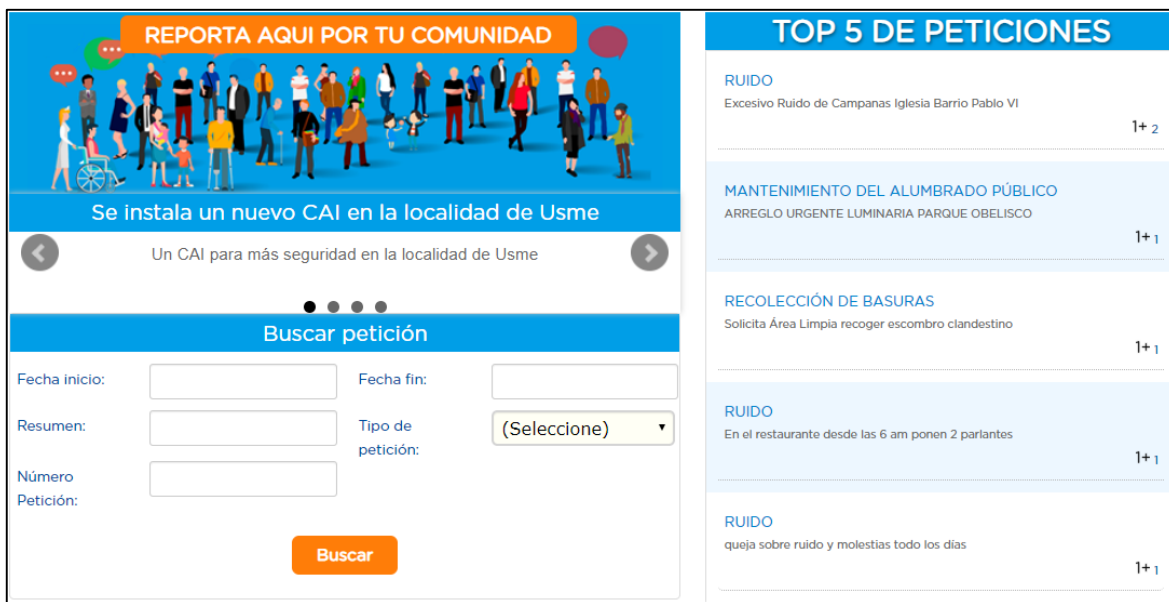
Suscribirse
Cancelar

El sistema muestra mensaje de confirmación de la suscripción.



## 12.6 Top 5

Se visualiza en la parte superior derecha de la pantalla, las 5 suscripciones con mayor cantidad de suscripciones.



**REPORTA AQUI POR TU COMUNIDAD**

Se instala un nuevo CAI en la localidad de Usme

Un CAI para más seguridad en la localidad de Usme

**Buscar petición**

Fecha inicio:  Fecha fin:

Resumen:  Tipo de petición: (Seleccione) ▼

Número Petición:

**Buscar**

**TOP 5 DE PETICIONES**

<b>RUIDO</b> Excesivo Ruido de Campanas Iglesia Barrio Pablo VI	1+2
<b>MANTENIMIENTO DEL ALUMBRADO PÚBLICO</b> ARREGLO URGENTE LUMINARIA PARQUE OBELISCO	1+1
<b>RECOLECCIÓN DE BASURAS</b> Solicita Área Limpia recoger escombros clandestinos	1+1
<b>RUIDO</b> En el restaurante desde las 6 am ponen 2 parlantes	1+1
<b>RUIDO</b> queja sobre ruido y molestias todo los días	1+1

<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 93 de 97

## 13 GLOSARIO

### 13.1 Eventos

La gestión realizada por las entidades a las peticiones ciudadanas a través del Sistema se describe mediante eventos

#### 13.1.1 Para usuario funcionarios

**Solicitar ampliación:** Este evento se debe efectuar cuando se requiera mayor información para atender de fondo la solicitud, cuando se solicita ampliación, la petición para a ser asignada al ciudadano (peticionario).

**Solicitar 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, cuando se solicita una aclaración, la petición pasa a ser asignada al ciudadano (peticionario).

**Asignar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias de la misma entidad (Interno).

**Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia, diferentes a quien la tiene en bandeja (externo).

**Asignar – Trasladar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por la misma entidad que la recibe y por otra/s entidad/es (Interno y Externo).

**Proyectar respuesta:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser asignada a otro usuario dentro de la misma dependencia para la emisión de la respuesta, usualmente es el jefe de dependencia.

**Respuesta parcial:** Este evento se debe utilizar cuando excepcionalmente no fuera posible atender la solicitud en los plazos señalados en la ley, por lo tanto, se informa al petionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.

**Respuesta definitiva:** Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo el/la petionario/a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).

**Dar respuesta consolidada:** Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias y ya todas han generado la

<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 94 de 97

respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.

**Cancelar por no petición:** Este evento solo se puede realizar cuando se registre equivocadamente por la misma entidad o por el ciudadano una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana, o cuando la petición registrada por el ciudadano es irrespetuosa, se debe describir la justificación.

### 13.1.2 Eventos a cargo del ciudadano

**Responder aclaración:** Este evento se debe generar para dar respuesta a lo solicitado por la entidad, se puede adjuntar documentos (en caso de existir) que den aclaración a la petición, con el fin dar trámite a la petición, se puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.

**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 puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.

**Solicitar prórroga:** Este evento se debe generar cuando se requiera más tiempo para dar una respuesta a la solicitud de la entidad (ampliación o aclaración), se puede realizar tanto desde el usuario del peticionario, como desde la cuenta de un usuario funcionario.

## 13.2 Actividades

**ATENCIÓN:** Es la primera actividad que se realiza para la petición. Agrupa los eventos

- Solicitar aclaración
- Solicitar ampliación

**CLASIFICACIÓN:** Agrupa los eventos

- Asignar
- Trasladar
- Asignar – trasladar

**RESPUESTA Y/O CIERRE:** Agrupa los siguientes eventos

- Respuesta parcial
- Respuesta definitiva
- Cierre por no petición
- Consolidar respuesta
- Cierre por desistimiento

<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 95 de 97

- Cierre por vencimiento de términos

### 13.3 Estados

El Sistema permite a los usuarios verificar por medio de la hoja de ruta la gestión que se ha realizado a una petición, en esta se presentan entre otros el estado de la petición, por ejemplo: cuando se realiza una solicitud de aclaración por parte de una entidad la petición se encuentra en el estado “por aclarar - con solicitud aclaración”

**REGISTRO - SIN PRE-CLASIFICACIÓN:** Cuando se realiza el registro de la petición y no se selecciona ninguna entidad de destino.

**REGISTRO - CON PRE-CLASIFICACIÓN:** Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino.

**POR ACLARAR - POR SOLICITUD ACLARACIÓN:** Al generar el evento Solicitud de aclaración, el sistema genera este **estado** para la bandeja de entrada del peticionario y en la hoja de ruta de la petición.

**EN TRÁMITE POR RESPUESTA ACLARACIÓN:** Al generar el evento *Responder Aclaración*, el sistema genera este **estado** cuando el peticionario ya ha dado la respuesta y al usuario funcionario que debe atender la petición.

**POR AMPLIAR POR SOLICITUD AMPLIACIÓN:** Al generar el evento *Solicitud de ampliación*, el sistema genera este **estado** para la bandeja de entrada del peticionario y en la hoja de ruta de la petición.

**EN TRÁMITE POR RESPUESTA AMPLIACIÓN:** Al generar el evento *Responder Ampliación*, el sistema genera este **estado**.

**CON SOLICITUD DE PRÓRROGA:** Al generar el evento *Solicitar Prórroga*, el sistema genera este **estado**.

**SOLUCIONADO - POR ASIGNACIÓN:** Al generar el evento *Asignar*, el sistema genera este **estado**.

**EN TRÁMITE - POR ASIGNACIÓN:** Al generar el evento *Asignar*, el sistema genera este **estado** en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionario que debe atender la petición.

**SOLUCIONADO - POR TRASLADO:** Al generar el evento *Trasladar*, el sistema genera este **estado**

<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 96 de 97

**EN TRÁMITE - POR TRASLADO:** Al generar el evento *Trasladar*, el sistema genera este **estado** en la hoja de ruta de la petición, este evento queda en el registro del usuario funcionario que debe atender la petición

**EN TRÁMITE - POR RESPUESTA PARCIAL:** Al generar el evento *Respuesta Parcial*, el sistema genera este **estado**.

**SOLUCIONADO- POR RESPUESTA DEFINITIVA:** Al generar el evento *Respuesta Definitiva*, el sistema genera este **estado**.

**EN TRÁMITE - RESPUESTA PREPARADA:** Al generar el evento *Proyectar Respuesta*, el sistema genera este **estado**.

**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**.

**NOTIFICADO – PARA RECURSO DE REPOSICIÓN:** Se genera al dar cierre a una petición con un acto administrativo

**EN TRÁMITE – CON RECURSO DE REPOSICIÓN:** Se presenta cuando el ciudadano interpone recurso de reposición.

**CIERRE - POR NO PETICIÓN:** Al generar el evento *Cierre por no petición*, el sistema genera este **estado**.

**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**.

**CERRADO - POR DESISTIMIENTO:** Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre por desistimiento, para que el usuario funcionario encargado genere el evento Cierre por Desistimiento, el sistema genera un cierre automático con este estado, como **estado**.

**CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA:** Al generar el evento *Consolidación* de respuesta, el sistema genera este **estado**.



<b>MANUAL DEL USUARIO FUNCIONARIO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS</b>	CÓDIGO	4221000-MA-026
	VERSIÓN	03
	PÁGINA:	Página 97 de 97

## 14. CONTROL DE CAMBIOS

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS</b>	<i>CAMBIOS EFECTUADOS</i>	<i>FECHA DEL CAMBIO</i>	<i>VERSIÓN</i>
Creación del documento	N/A	08/04/2016	01
Actualización del manual conforme a la optimización realizada a Bogotá Te Escucha, en el marco del contrato Interadministrativo No. 625 de 2017	Actualización del documento con iconos, términos y procedimientos de acuerdo con las nuevas funcionalidades de Bogotá Te Escucha	30/04/2019	02
Actualización del manual incluyendo únicamente funcionalidades de usuario funcionario.	Se divide el manual de usuario funcionario del manual usuario administrador y super-administrador	01/10/2020	03