

# Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas



Aprende cómo **restablecer** tu **usuario** y **contraseña** para ingresar a **Bogotá te Escucha**.

---

Te explicamos cómo hacerlo en el siguiente **tutorial**.

---



## ¡Para tener en cuenta!



Si tu número de documento o correo electrónico **no han sido registrados** de manera correcta o si **no has diligenciado las preguntas de seguridad** en Bogotá te escucha, no podrás recuperar tu usuario ni tu contraseña. Si es tu caso, comunícate con nosotros detallando la siguiente información:

### Persona natural



- Copia de la cédula de ciudadanía del titular (persona que interpuso la petición).
- Correo electrónico vigente.
- Teléfono fijo.
- Número de celular.
- Dirección física para recibir notificaciones, *(opcional)*.
- Localidad, barrio y estrato en donde vives.
- Indicar si deseas recibir notificaciones en tu correo electrónico\*.

\* Artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

### Persona jurídica



- Certificado de Cámara de Comercio o documento que acredite representación legal de la entidad, *(documento legible con fecha de expedición menor a 30 días)*.
- Fotocopia del documento de identificación del o los representantes legales de la entidad.
- Teléfono fijo.
- Número de celular.
- Dirección física para recibir las notificaciones.
- Localidad, barrio y estrato en el cual se encuentra la empresa.
- Indicar si se desea recibir notificaciones por correo electrónico\*.
- Nombre del contacto, número de documento, cargo desempeñado, fotocopia del documento de identificación del encargado de tramitar las peticiones en el sistema Bogotá te Escucha.

\* Artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Una vez recibida la información, **enviaremos a tu correo electrónico un enlace de acceso** desde el cual podrás restablecer tu acceso al sistema.



Número  
de página

1. ¿Cómo restablezco mi usuario?

5

2. ¿Cómo restablezco mi contraseña?

8

3. Canales de contacto.

13

 **Importante:**

Después de **5 intentos fallidos** para ingresar a Bogotá te Escucha, el sistema automáticamente **bloqueará tu cuenta**.

# ¿Cómo restablezco mi usuario?

1 Ingresa a <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>

2 Elige **Recupera tu Usuario.**

Iniciar Sesión

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ

INICIO ATENCIÓN SERVICIOS English Version

Ingreso

Usuario

Contraseña

Restablece tu contraseña

Recupera tu usuario

INGRESAR

¿Aún no estás registrado?  
Crea tu cuenta aquí

- 3 Selecciona tu tipo de documento, ingresa el número, selecciona la casilla **No soy un robot** y finaliza haciendo clic en el botón **Verificar**.



The screenshot shows the 'RECUPERAR LOGIN' (Recover Login) page of the Bogotá te escucha system. The page header includes the Bogotá te escucha logo, the title 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas', the Bogotá Mayor's Office logo, and the Bogotá logo. Navigation links for 'INICIO', 'ATENCIÓN', and 'SERVICIOS' are visible, along with an 'Iniciar Sesión' link and an 'English Version' option.

The main form area contains the following elements:

- 'Tipo de documento \*': A dropdown menu with '(Seleccione)' selected. An orange arrow points to it with the text 'Selecciona tu tipo de documento.'
- 'Número de documento \*': A text input field. An orange arrow points to it with the text 'Digita tu número de documento.'
- 'No soy un robot': A checkbox with a reCAPTCHA logo and 'Privacidad - Términos' link. An orange arrow points to it with the text 'Selecciona la casilla "No soy un robot".'
- 'Verificar': An orange button with a black mouse cursor pointing to it.

Below the form is a yellow notification box with a warning icon and the text: 'Señor usuario, su login de usuario se ha enviado al correo electrónico registrado: fj\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.co'. An orange 'Aceptar' button with a black mouse cursor is located at the bottom of the notification.

No olvides hacer clic en **Aceptar**, para que el sistema de Bogotá Escucha envíe a tu correo electrónico registrado tu usuario (login).

- 4 Dentro de la notificación de recuperación que llegará a tu correo podrás identificar tu usuario (*login*):

#### Notificación de recuperación de login

A [avisoinformativo\\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co](mailto:avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co)

Para: correo electrónico del usuario

Asunto: Notificación de recuperación de login

Bogotá D.C.,

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Cordial saludo,  
NOMBRE CIUDADANO APELLIDO CIUDADANO

Usted ha solicitado recuperar su cuenta de usuario en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

El usuario que usted tiene asociado en el sistema es:

Usuario: usuario

En esta parte del correo podrás ver tu usuario (*login*).

Cordialmente,

ADMINISTRACIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA  
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Este es un mensaje automático informativo, por favor no responder.

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas>

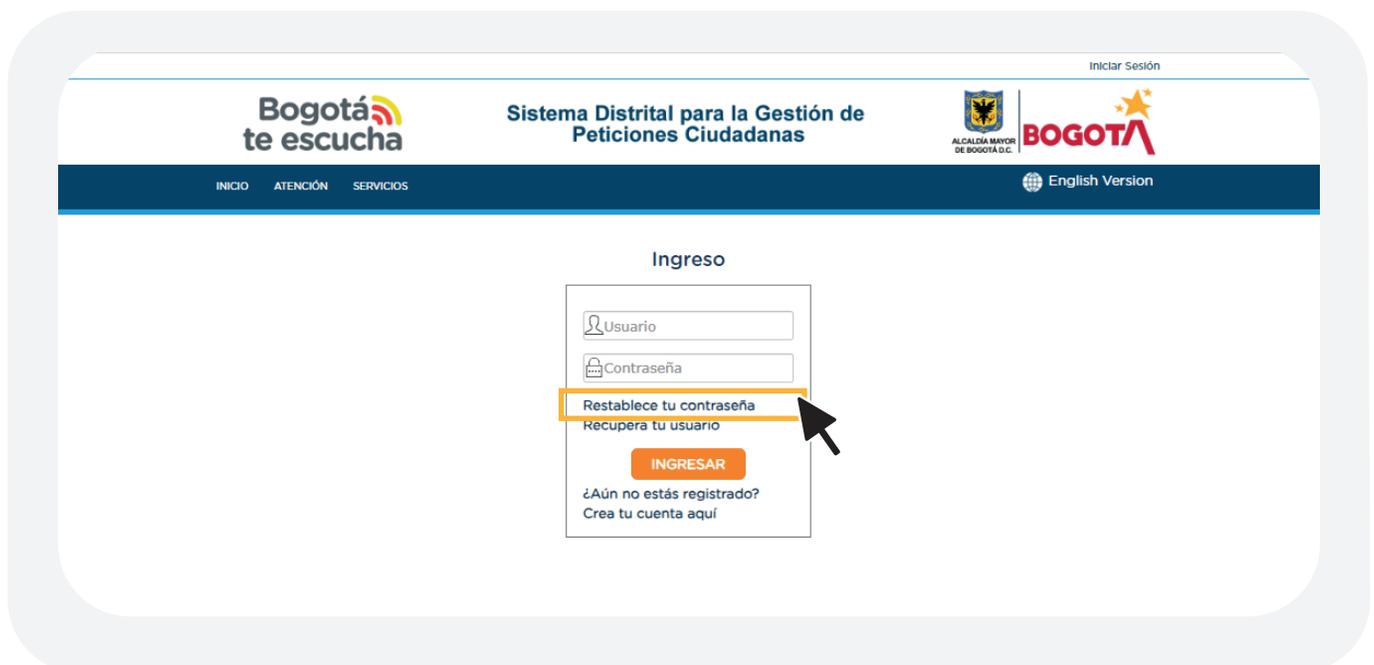
Responder

Reenviar

# ¿Cómo restablezco mi contraseña?

1 Ingresa a <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>

2 Elige **Restablece tu contraseña.**



3 Digita tu usuario y haz clic en **Siguiente**.

Inicio Sesión

Bogotá te escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ English Version

REESTABLECER CONTRASEÑA

Usuario:

**Siguiente**

4 Digita tu **respuesta de seguridad**, activa la casilla **No soy un robot** y haz clic en **Verificar**.

Inicio Sesión

Bogotá te escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ English Version

REESTABLECER CONTRASEÑA

Pregunta Seguridad: ¿Cuál es el nombre de su empresa?

Respuesta Seguridad:

No soy un robot reCAPTCHA Privacidad - Términos

**Verificar**

Casilla: no soy un robot.

⚠ Si olvidaste tu respuesta de seguridad, debes contactarte con nosotros para restablecer tus credenciales de acceso.

5 Haz clic en **Restablecer Contraseña**.



The screenshot displays the Bogotá te escucha website interface for password reset. At the top, there are logos for Bogotá te escucha, the Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, and the Alcaldía Mayor de Bogotá. A navigation bar includes 'Iniciar Sesión' and 'English Version'. The main content area is titled 'RESTABLECER CONTRASEÑA' and features a form with a text input field for 'Correo electrónico:' containing a masked email address. Below the input field is an orange button labeled 'Restablecer Contraseña', with a mouse cursor pointing to it. Below the form is a yellow notification box with a warning icon and the text 'Se han enviado los nuevos datos al correo electrónico registrado'. An orange button labeled 'Aceptar' is positioned below the notification, with a mouse cursor pointing to it.

No olvides hacer clic en **Aceptar**, para que el sistema de Bogotá te Escucha, envíe a tu correo electrónico registrado un enlace para cambiar la contraseña.

- 6 Dentro del mensaje remitido a tu correo, debes hacer clic en el enlace que aparece para ser redirigido al sitio web desde donde podrás cambiar tu contraseña.

## Restablecer contraseña en el Sistema Bogotá te escucha

Para: correo electrónico del usuario  
Fecha de envío: Lun 24/07/2023 8:25

Asunto: Restablecer contraseña en el Sistema Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Cordial saludo Señor(a)  
NOMBRE CIUDADANO APELLIDO CIUDADANO

Usted ha solicitado el restablecimiento de su contraseña en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para ingresar dar clic o copiar el siguiente enlace:

<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/restablecerClave/restablecer/c3cca961-cc91-4523-a6f5-23ef24e4d5ca>

Así mismo tenga en cuenta que su usuario es: login\_ciudadano

Recuerde que debe ingresar una contraseña que cumpla con los siguientes requisitos: tener un mínimo de 8 caracteres, incluir letras y números, contener tanto mayúsculas como minúsculas, y también debe incluir al menos un carácter especial. Este enlace tiene la caducidad de 24 horas. Este enlace funciona para restablecer su contraseña una sola vez. Si no ha solicitado restablecer su contraseña por favor hacer caso omiso a este mensaje.

Cordialmente,

ADMINISTRACIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA  
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Este es un mensaje automático informativo, por favor no responder.

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió, borre este material de su computador y absténgase de usarlo, copiarlo o divulgarlo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. Conozca nuestra política de protección de datos personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/politicas>

Responder Reenviar

**Enlace en el cual debes hacer clic o copiar y pegar en el navegador web.**

**Para tener en cuenta:**

- El enlace que fue enviado a tu correo electrónico para cambiar la contraseña, **solo estará vigente por 24 horas**. Superado este tiempo deberás hacer una nueva solicitud.
- El **correo electrónico** desde el cual recibirás la información es:

**avisoinformativo\_sdqs@alcaldiabogota.gov.co**

Si este no aparece en tu **bandeja de entrada**, debes revisar en tu **correo no deseado**.

- **Si el enlace no abre** al hacer clic sobre él, **debes copiarlo y pegarlo en tu navegador**.

7 Cambia tu contraseña y haz clic en el botón **Cambiar Clave.**

The screenshot shows the 'CAMBIAR CONTRASEÑA' page. At the top, there are logos for 'Bogotá te escucha', 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas', and 'ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ'. A navigation bar includes 'Iniciar Sesión' and 'English Version'. The main content area has a title 'CAMBIAR CONTRASEÑA' and a blue box with instructions: 'La clave debe tener mínimo 8 caracteres, debe contener letras y números, debe contener mayúsculas y minúsculas, debe contener caracteres especiales.' Below this are two input fields: 'Contraseña Nueva: \*' and 'Confirmar Contraseña Nueva: \*'. An orange button labeled 'Cambiar Clave' is positioned below the fields, with a mouse cursor pointing to it.

7 El sistema te enviará automáticamente al sitio web de logueo para ingresar a la plataforma.

The screenshot shows the 'Ingreso' (Login) page. At the top, there are logos for 'Bogotá te escucha', 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas', and 'ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. BOGOTÁ'. A navigation bar includes 'INICIO ATENCIÓN SERVICIOS' and 'English Version'. The main content area has a title 'Ingreso' and a form with two input fields: 'Usuario' and 'Contraseña'. Below the fields are links for 'Restablece tu contraseña' and 'Recupera tu usuario'. An orange button labeled 'INGRESAR' is positioned below the links. At the bottom, there is a link: '¿Aún no estás registrado? Crea tu cuenta aquí'.



## Canales de contacto

habilitados en **Bogotá te Escucha**  
para el restablecimiento de contraseñas:



Línea  
**195**  
BOGOTÁ



Correo electrónico:  
[ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co)  
con el asunto  
Restablecimiento de contraseña Bogotá te Escucha.



Puntos  
**CADE** y  
**SuperCADE**  
de la ciudad.

**Recuerda** que en **Bogotá te Escucha** puedes registrar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones.

# Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la  
Gestión de Peticiones Ciudadanas

[www.bogota.gov.co/sdqs](http://www.bogota.gov.co/sdqs)



SECRETARÍA  
GENERAL

