ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Maria Alejandra Bolaño González Ewart Jacob Ávila Ortíz Dany Fernando Agudelo Ramírez Oscar Mauricio Velásquez Rodríguez	Técnico operativo Auxiliar Administrativo Profesional Universitario Profesional Universitario	30/04/2019	
REVISÓ	Diana Alejandra Ospina Moreno	Directora Distrital de Calidad de Servicio	30/04/2019	
APROBÓ	Diana Alejandra Ospina Moreno	Directora Distrital de Calidad de Servicio	30/04/2019	

Bogotá D.C. Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 6

2. GENERALIDADES 7

3. MENÚ PERFIL DE USUARIO, INGRESO POR PRIMERA VEZ 9

4. ACCESO AL SISTEMA 11

4.1. Mensajes de Validación 13

4.2. Restablecer contraseña 14

4.3. Recupera tu usuario 18

5. BANDEJA DE ENTRADA INICIAL 20

5.1. Aviso de Pendientes 20

5.2. Datos Básicos 22

5.3. Bandeja principal 22
5.3.1 Bandeja entrada peticiones 23
5.3.2 Bandeja de pre peticiones 24

5.4. Marcas visuales de peticionario 25

5.5. Mis Pendientes por Gestionar 28

5.6. Gestión peticiones peticionario 29

6. REGISTRO DE PETICIONARIO 30

6.1. Buscar Peticionario 30

6.2. Registrar peticionario Peticionario 34
6.2.1. Descripción del registro peticionario: 35
6.2.2. Tipo de persona Natural 40
6.2.3. Tipo de Persona Jurídica 41
6.2.4. Tipo de Persona Establecimiento de Comercio 41

6.3. Usuario con doble rol 41

7. REGISTRO DE PETICIÓN 44

7.1. Tipo de solicitante 45
7.1.1. En Nombre Propio 45
7.1.2. Apoderado De 46
7.1.3. En Representación De 49
7.1.4. Acción Colectiva sin Persona Jurídica 52

7.2. Información Básica 55

7.3. Lugar de los hechos 57

7.4. Archivos Adjuntos 60

7.5. Captcha 60

8. ATENCIÓN DE LA PETICIÓN 61

8.1. Información básica 62
8.1.1. Ver Detalle de la Petición 63
8.1.2. Ver Detalle del Peticionario 64
8.1.3. Actualizar Petición 64

8.2. Anotaciones 65

8.3. Aclaraciones y Ampliaciones 65

8.4. Hoja de Ruta 65

8.5. Actualización de Datos por la Entidad 66

8.6. Formulario Evento 67

9. BUSCAR PETICIÓN 68

9.1. Consultar Peticiones Históricas 70

10. CONSULTAR HOJA DE RUTA 72

11. CARTELERA VIRTUAL 76

11.1. Parametrización de usuario 76

11.2. Generar aviso de publicación en cartelera virtual. 78

11.3 Desbloqueo de generación de aviso. 80

11.4 Consultar publicación en cartelera virtual. 82

12 ENCUESTAS 84

12.1 Parametrización de Encuestas 84

12.2 Búsqueda de Encuestas 88

12.3 Consideraciones generales 96

12.4 Diligenciamiento de encuesta cuando se envía por correo electrónico 98

12.5 Reporte de Encuestas 99

13 REPORTA POR TU COMUNIDAD 102

13.1 Parametrización de usuario 102

13.2 Visualizar Suscripción 103

13.3 Recibir y Publicar Petición por Suscripción 104

13.4 Unificar Suscripciones 108

13.5 Atención de Suscripción de Peticiones 110

13.6 Suscribirse a Peticiones 112
13.6.1 Suscribirse a una petición 114

13.7 Top 5 115

14 PARAMETRIZACIÓN GENERAL (ESTRUCTURA DE ENTIDADES) 116

14.1 Crear Sector 116

14.2 Crear Entidad 117

14.3 Crear Dependencia 118

14.4 Crear Funcionario 120
14.4.1 Actualización de Funcionarios 123
14.4.1.1 Usuario funcionario inactivo en una entidad diferente 128

14.5 Validar Parametrización 131
14.5.1 Activar Dependencia en el formulario “Datos Básicos de la Dependencia” 132
14.5.2 Activar Entidad en el formulario “Datos Básicos de la Entidad”. 134
14.5.3 Activar Sector en la opción “Editar Registro”. 137

14.6 Crear Tema 138

14.7 Crear Categoría 139

14.8 Crear Subtema 140

14.9 Crear Proceso de Calidad 142

14.10 Crear Trámite 143

14.11 Crear Punto de Atención 145

14.12 Crear Cargo del Usuario Funcionario 146

15 PARAMETRIZACIÓN FUNCIONAL 147

15.1 Parametrización de Extensiones 148

15.2 Parametrización de Notificaciones 149
15.2.1 Alertas de Correo Electrónico 150
15.2.2 Parametrización de Cartas 152
15.2.3 Catálogo de Variables 154

15.3 Gestión de Cartas Personalizadas 155

15.4 Notificaciones con Confirmación de Lectura (Token) 160
15.4.1 Log de Notificaciones 162

15.5 Perfilamiento 163
15.5.1 Administración de Perfiles del Sistema 163

15.6 Parametrización de Tiempos 165

15.7 Parametrización Tiempos de Respuesta 167

15.8 Formulario Flexible 169
15.8.1 Creación de campos flexibles 169
15.8.2 Configuración de campos flexibles para el formulario de registro de petición 171

16 UNIFICAR CUENTAS PETICIONARIO 173

17 GLOSARIO 176

17.1 Eventos 176
17.1.1 Para usuario funcionarios 176
17.1.2 Eventos a cargo del ciudadano 177

17.2 Actividades 177

17.3 Estados 178

1. INTRODUCCIÓN

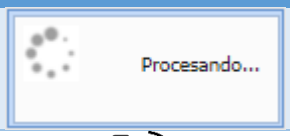
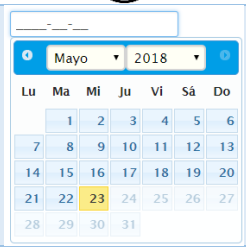
Este documento tiene como finalidad ser una guía detallada del funcionamiento del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para todos los usuarios funcionarios que participan en el procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

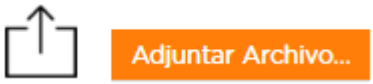
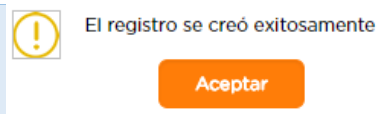
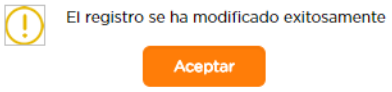
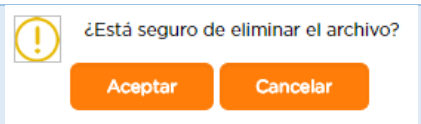
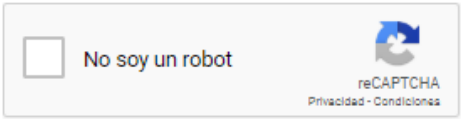
2. GENERALIDADES

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

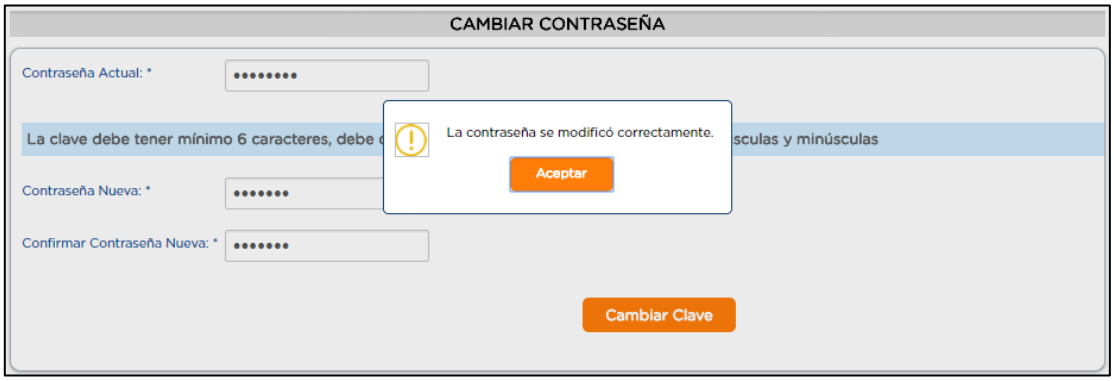
Imagen	Nombre	Descripción
	Procesar	A través de este control se informa al usuario que se está procesando una acción dentro del sistema.
	Editar	Este icono permite realizar modificación y/o actualización sobre los registros.
	Calendario	A través de este control se pueden seleccionar las fechas: eligiendo el mes, el año y el día. Se debe hacer clic sobre el campo de fecha, para que el sistema despliegue el calendario.
Texto resaltado en rojo	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.
	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 peticionario en el sistema.
	Mensaje Registro creado	Este mensaje de ejemplo informa al usuario cuando un registro se ha creado con éxito.
	Mensaje Registro actualizado	Este mensaje de ejemplo informa al usuario cuando la modificación de registro se ha actualizado con éxito.
	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.

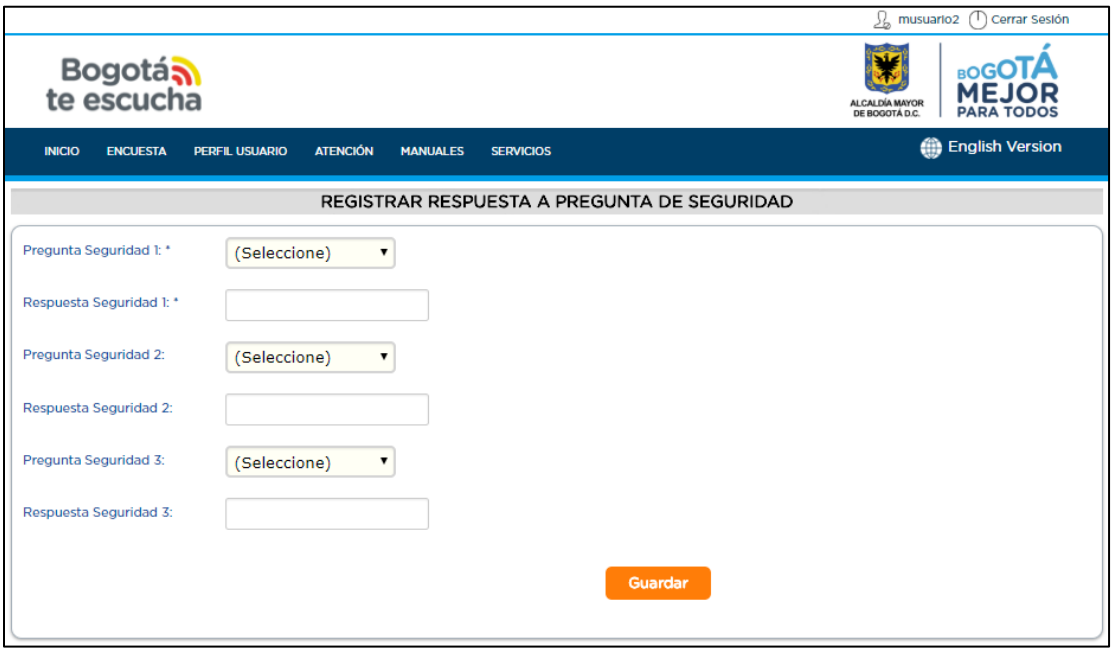
3. MENÚ PERFIL DE USUARIO, INGRESO POR PRIMERA VEZ

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.

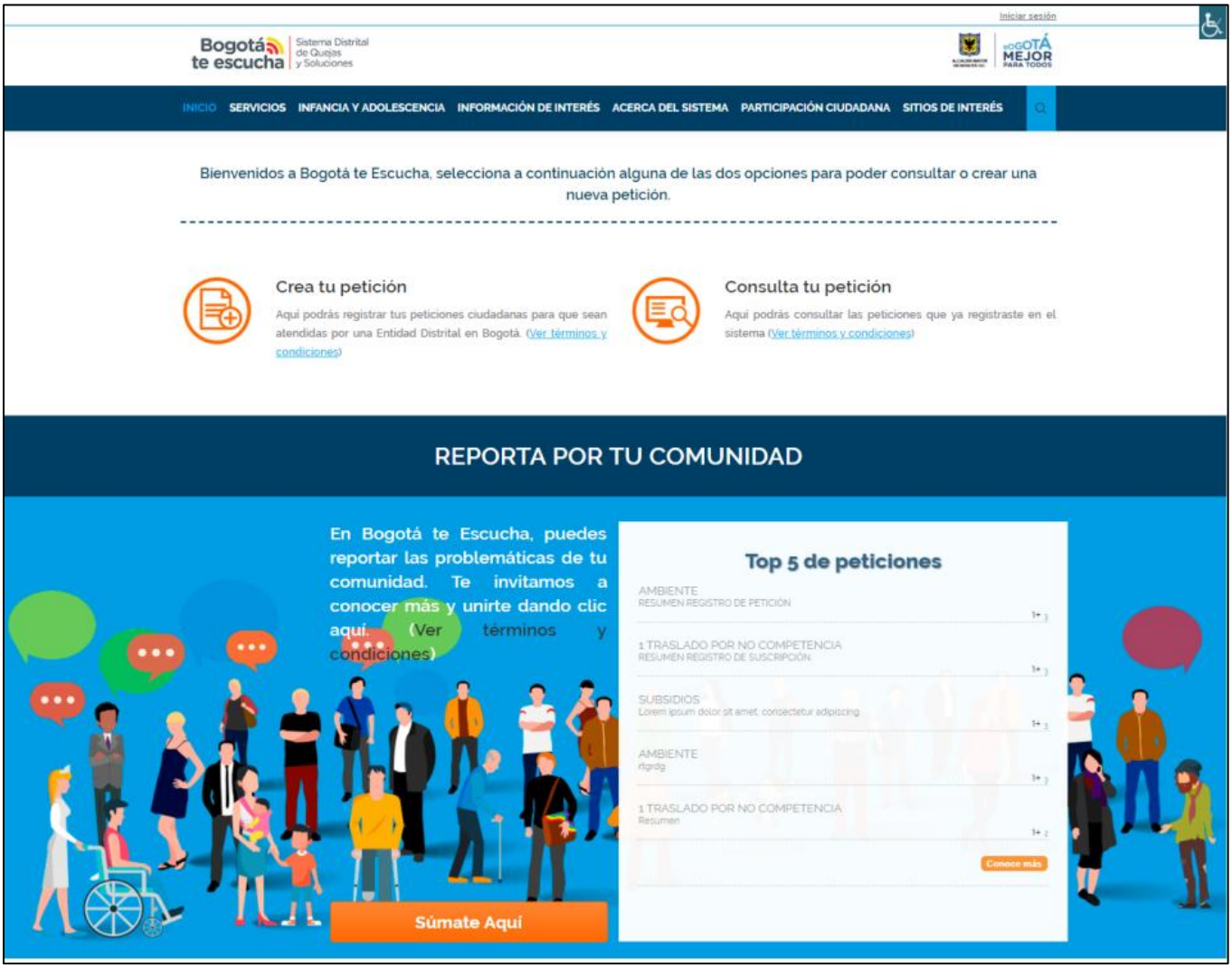


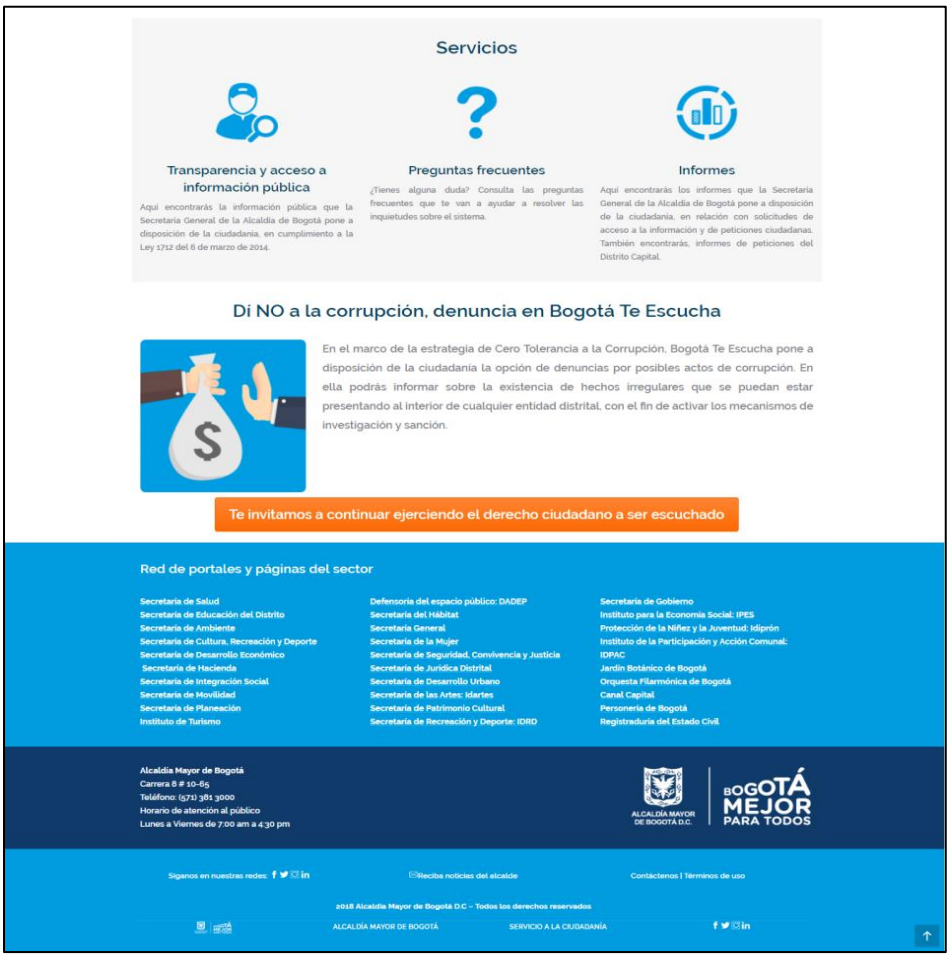
Una vez se registren las preguntas de seguridad, el sistema despliega un mensaje como el siguiente:

4. 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





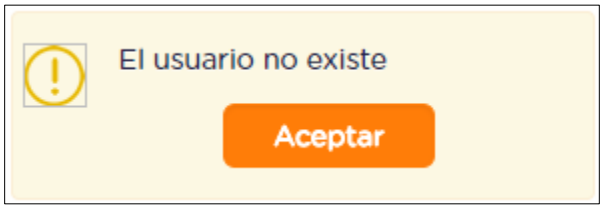
Al hacer clic en iniciar sesión se redirigirá al usuario a la pantalla de inicio de sesión, la cual se visualizará así:

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.

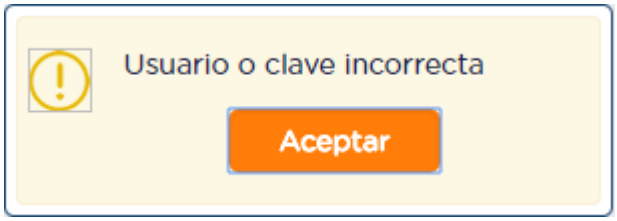
4.1. Mensajes de Validación

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

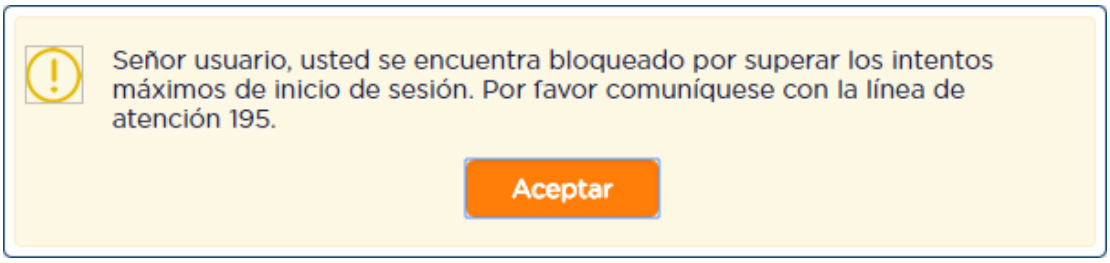
El usuario no existe:



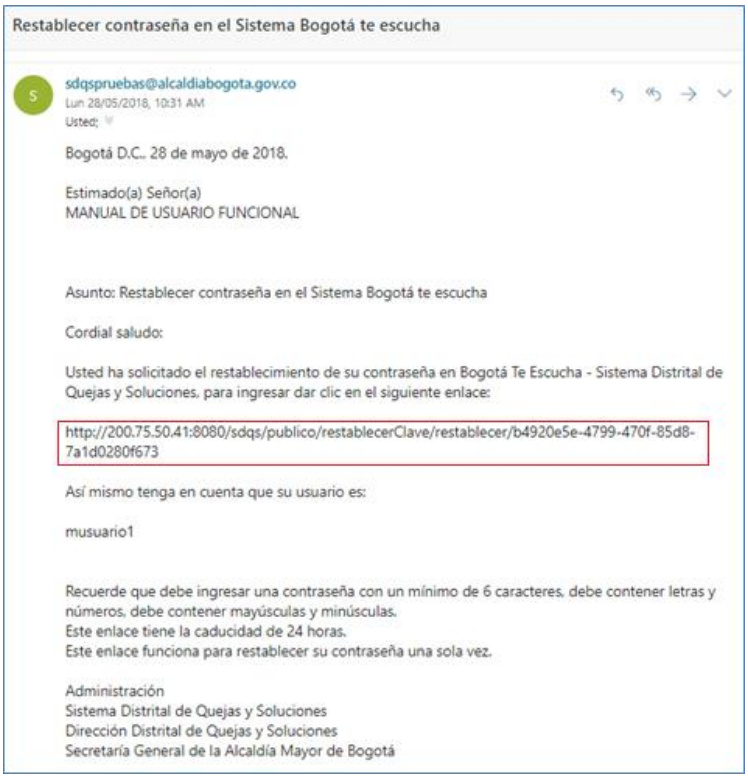
Usuario correcto, pero contraseña incorrecta:



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



Restablecer contraseña en el Sistema Bogotá te escucha

sdqspruebas@alcaldiabogota.gov.co
Lun 28/05/2018, 10:31 AM
Usted;

Bogotá D.C., 28 de mayo de 2018.

Estimado(a) Señor(a)
MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL

Asunto: Restablecer contraseña en el Sistema Bogotá te escucha

Cordial saludo:

Usted ha solicitado el restablecimiento de su contraseña en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para ingresar dar clic en el siguiente enlace:

http://200.75.50.41:8080/sdqs/publico/restablecerClave/restablecer/b4920e5e-4799-470f-85d8-7a1d0280f673

Así mismo tenga en cuenta que su usuario es:

musuario1

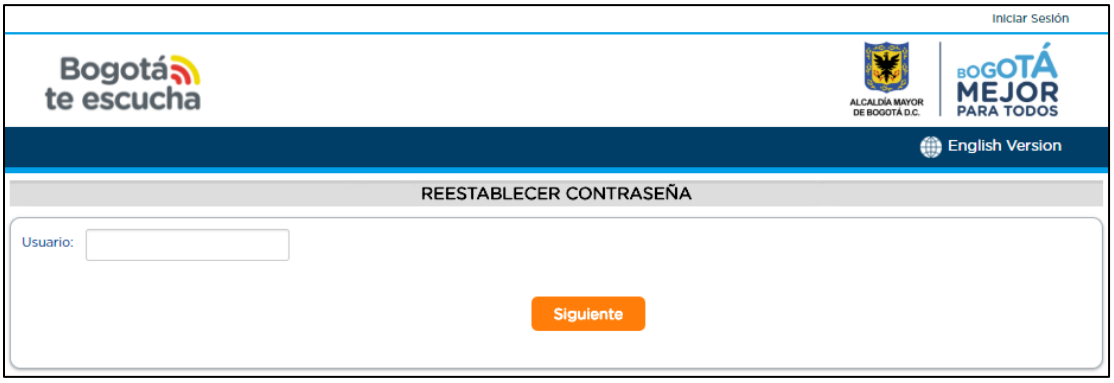
Recuerde que debe ingresar una contraseña con un mínimo de 6 caracteres, debe contener letras y números, debe contener mayúsculas y minúsculas.
Este enlace tiene la caducidad de 24 horas.
Este enlace funciona para restablecer su contraseña una sola vez.

Administración
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Dirección Distrital de Quejas y Soluciones
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

4.2. 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:

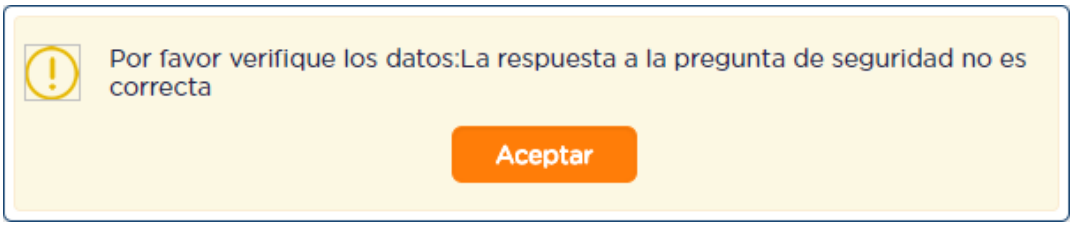


En el campo usuario, debe ingresar el Login asignado y dar clic en el botón siguiente; como validación del usuario el Sistema cuenta con preguntas y respuestas de seguridad tal como lo muestra la siguiente imagen:

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

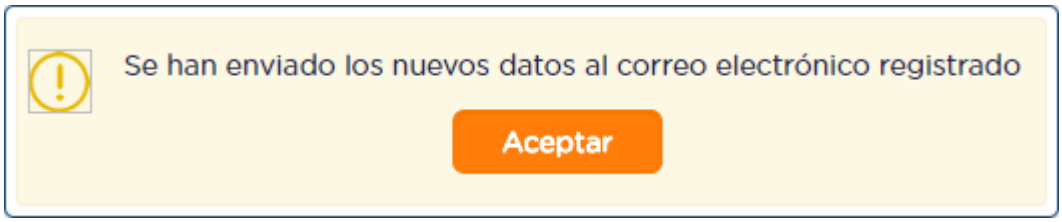
Es importante se chequee el campo de “No soy un robot” para poder dar clic al botón de verificar:

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



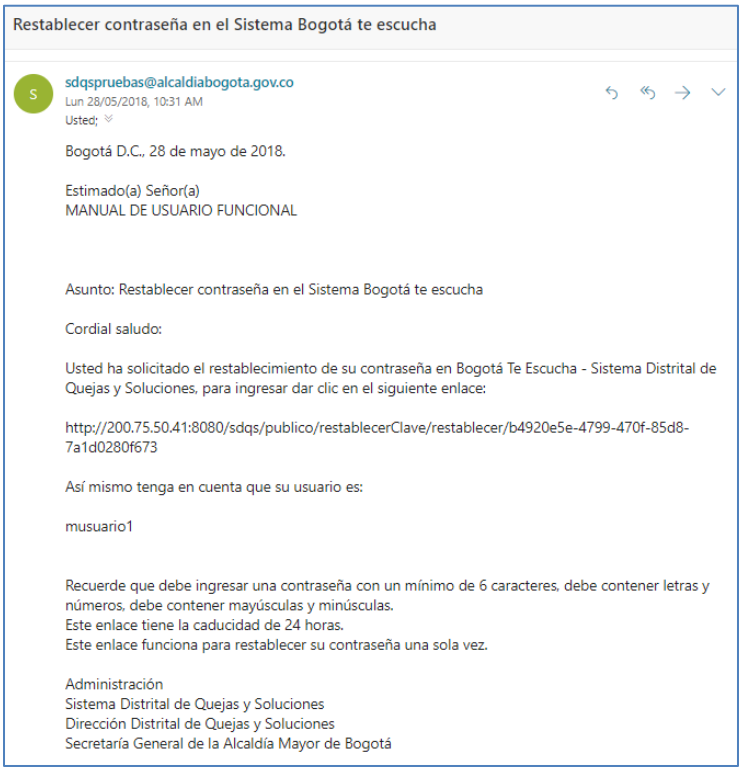
El sistema muestra en un campo no editable, las letras iniciales y finales del correo electrónico asociado al usuario, para que una vez el usuario lo confirme pueda proceder a dar clic en el botón de Restablecer Contraseña.

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



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

Ejemplo:



Restablecer contraseña en el Sistema Bogotá te escucha

sdqspruebas@alcaldiabogota.gov.co
Lun 28/05/2018, 10:31 AM
Usted;

Bogotá D.C., 28 de mayo de 2018.

Estimado(a) Señor(a)
MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL

Asunto: Restablecer contraseña en el Sistema Bogotá te escucha

Cordial saludo:

Usted ha solicitado el restablecimiento de su contraseña en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para ingresar dar clic en el siguiente enlace:

http://200.75.50.41:8080/sdqs/publico/restablecerClave/restablecer/b4920e5e-4799-470f-85d8-7a1d0280f673

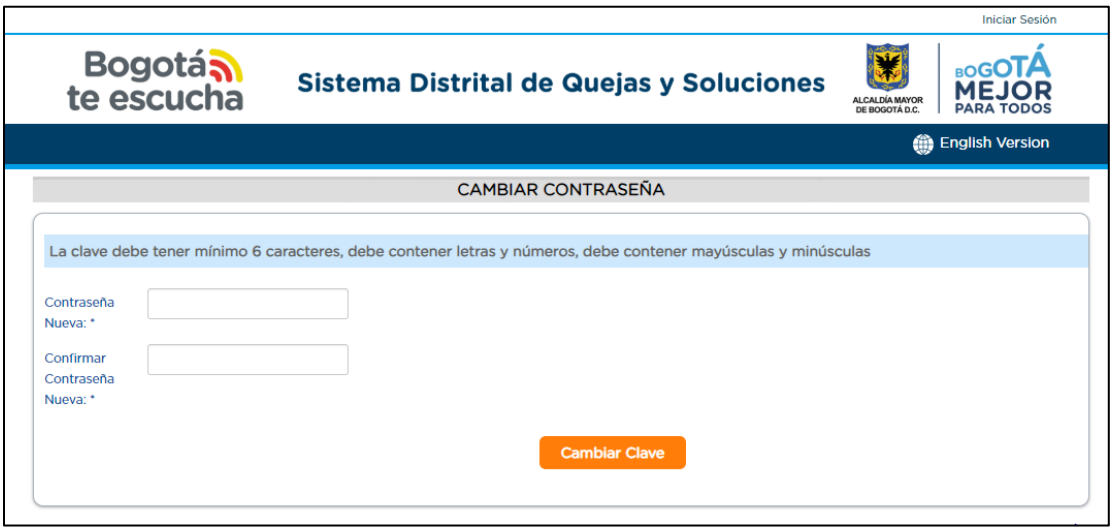
Así mismo tenga en cuenta que su usuario es:

musuario1

Recuerde que debe ingresar una contraseña con un mínimo de 6 caracteres, debe contener letras y números, debe contener mayúsculas y minúsculas.
Este enlace tiene la caducidad de 24 horas.
Este enlace funciona para restablecer su contraseña una sola vez.

Administración
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Dirección Distrital de Quejas y Soluciones
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

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.



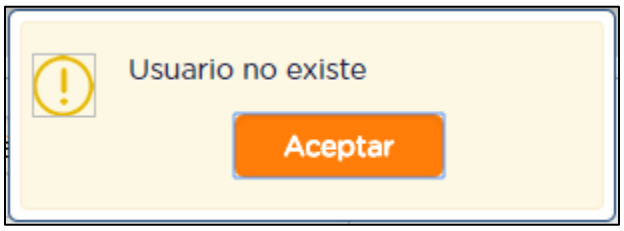
Una vez introducidos los datos correctamente y ya validados, el sistema muestra la página para iniciar sesión.

4.3. 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:

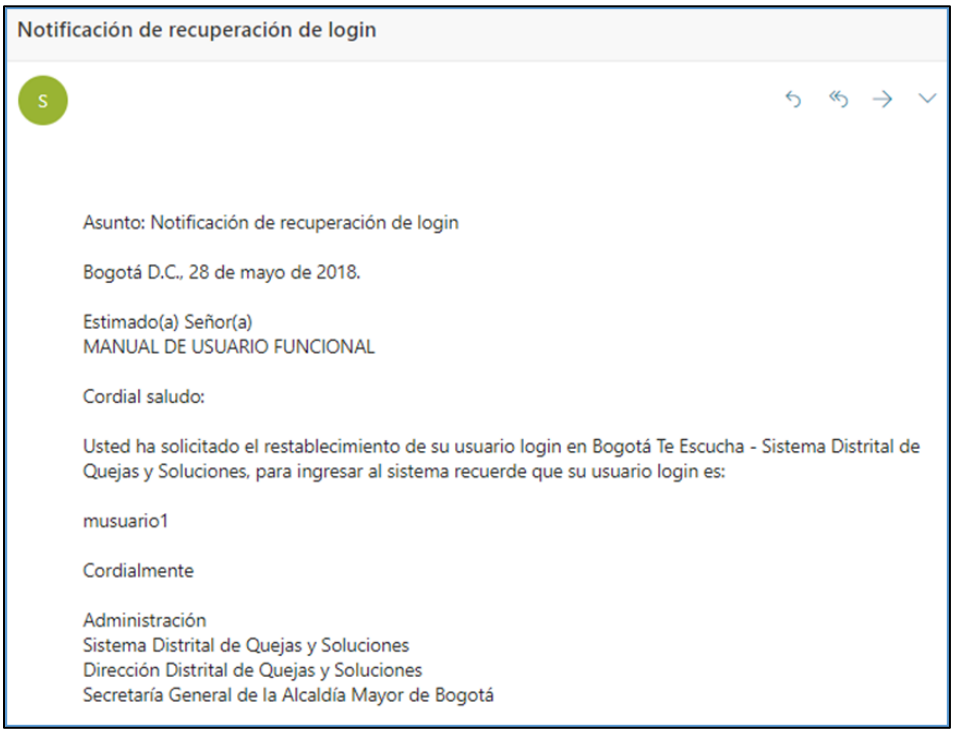
En el caso que los datos suministrados no coincidan con los registrados en el sistema, se mostrará un mensaje en el cual informa que el usuario no existe.



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:


Notificación de recuperación de login

Asunto: Notificación de recuperación de login

Bogotá D.C., 28 de mayo de 2018.

Estimado(a) Señor(a)
MANUAL DE USUARIO FUNCIONAL

Cordial saludo:

Usted ha solicitado el restablecimiento de su usuario login en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para ingresar al sistema recuerde que su usuario login es:

musuario1

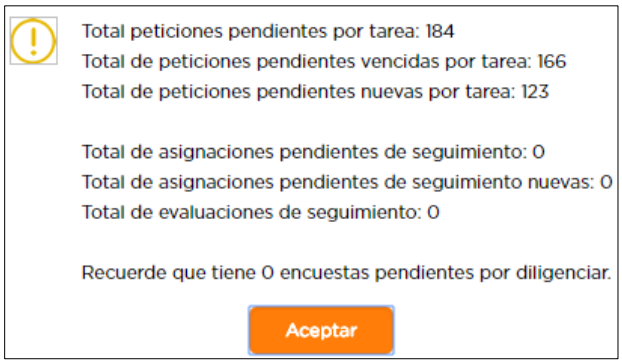
Cordialmente

Administración
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Dirección Distrital de Quejas y Soluciones
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

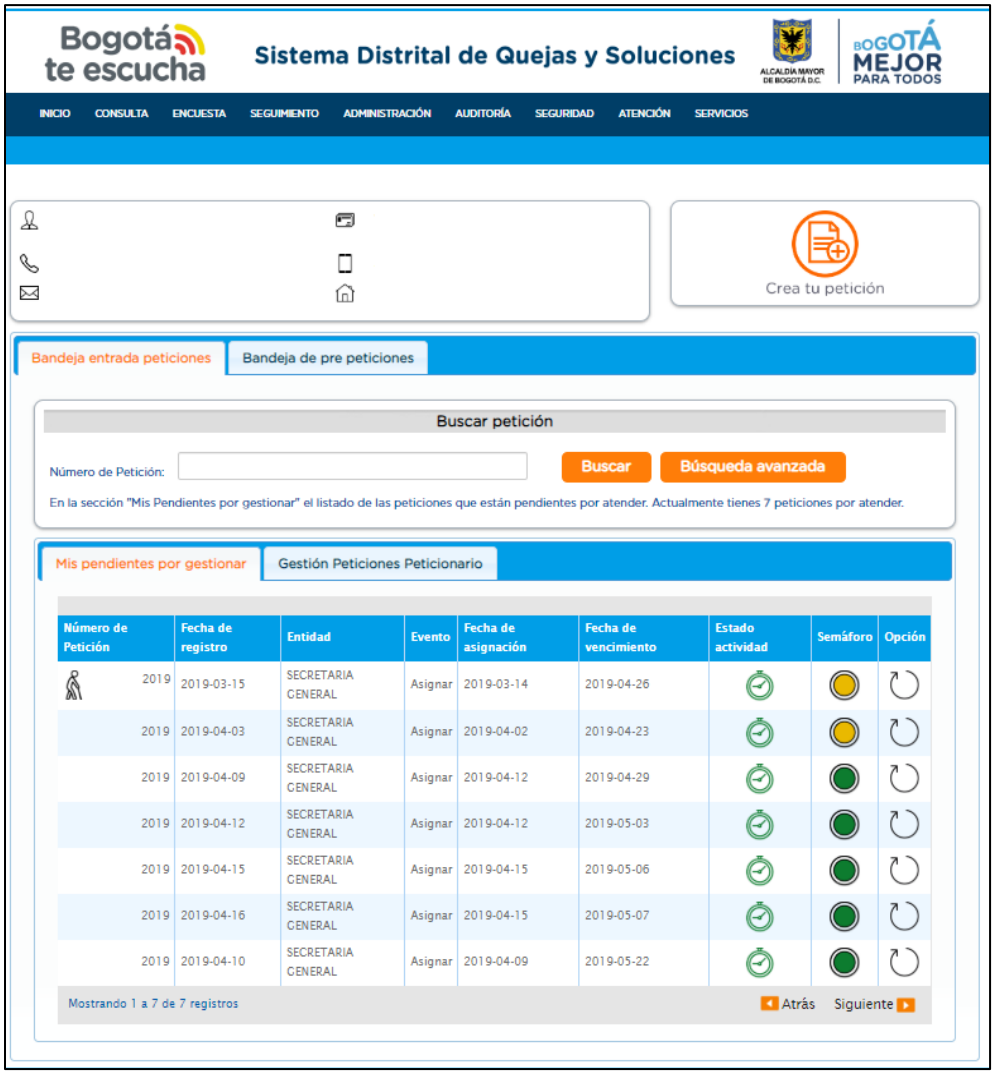
5. BANDEJA DE ENTRADA INICIAL

5.1. 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, conde se muestra un resumen de las peticiones pendientes, las asignaciones pendientes, las evaluaciones de seguimiento y las encuestas pendientes por diligenciar.



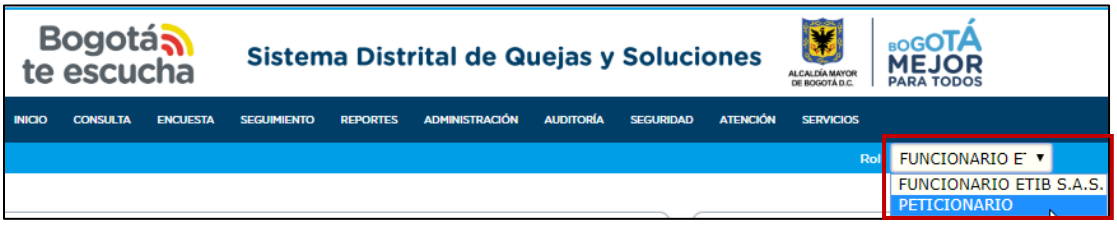
La pantalla principal que se muestra al iniciar sesión se visualiza como la siguiente imagen:



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

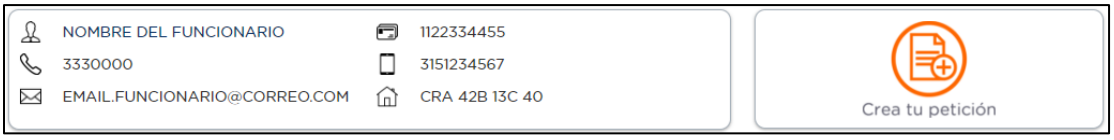
En cada sección del menú se presentan las opciones desplegadas verticalmente, según el perfil de usuario asignado.

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.



5.2. Datos Básicos

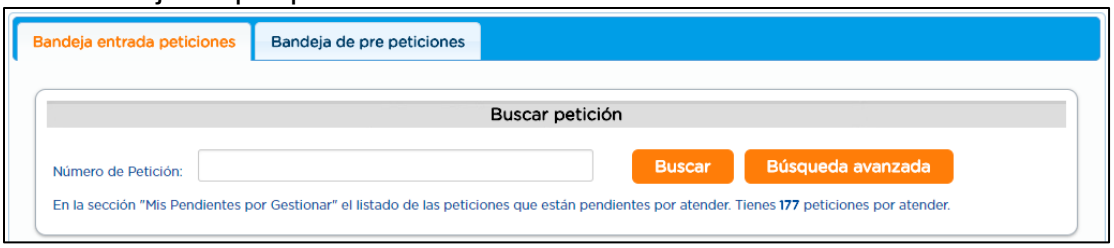
Posteriormente se encuentra la sección de información básica del usuario funcionario, en la cual podrá visualizar el nombre completo, número de identificación, número de teléfono, número de celular, cuenta de correo electrónico y dirección de residencia; seguida por un acceso directo a la creación de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



5.3. Bandeja principal

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

- Bandeja entrada peticiones
- Bandeja de pre peticiones



5.3.1 Bandeja entrada peticiones

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

5.3.1.1. Buscar petición

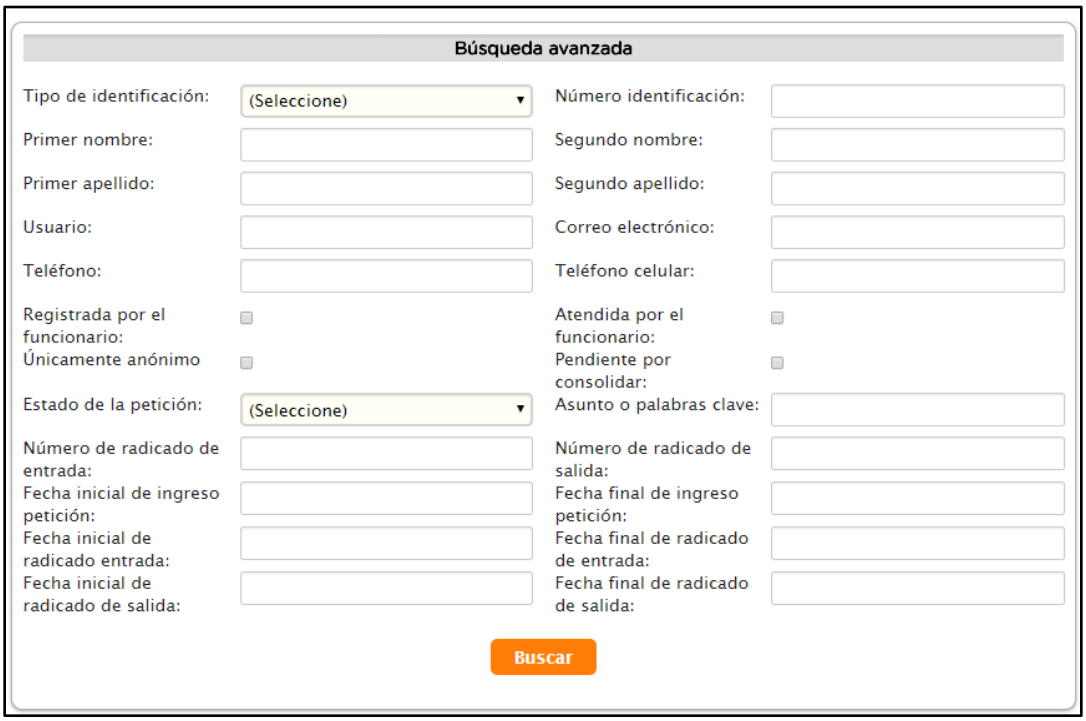
El usuario funcionario podrá realizar la búsqueda de las peticiones que se encuentran asignadas al usuario, a través de la pestaña de “Bandeja entrada peticiones”, diligenciando el número de la petición:

5.3.1.2. 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



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:

5.3.2 Bandeja de pre peticiones

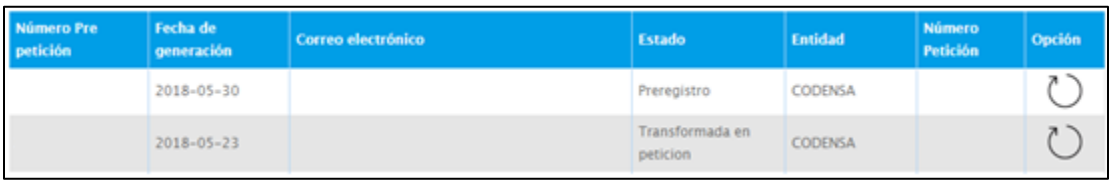
Esta sección cuenta con los siguientes filtros de búsqueda:

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

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

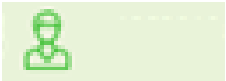


Número Pre petición	Fecha de generación	Correo electrónico	Estado	Entidad	Número Petición	Opción
	2018-05-30		Preregistro	CODENSA		
	2018-05-23		Transformada en peticion	CODENSA		

5.4. 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
	Gestión del peticionario: 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.

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.

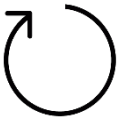
Adicionalmente el sistema le permitirá conocer el listado de peticiones asignadas a cada una de sus tareas y el estado de las mismas. Con una descripción gráfica de los tiempos de términos de ley se presentará un “semáforo” de la siguiente forma:

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.

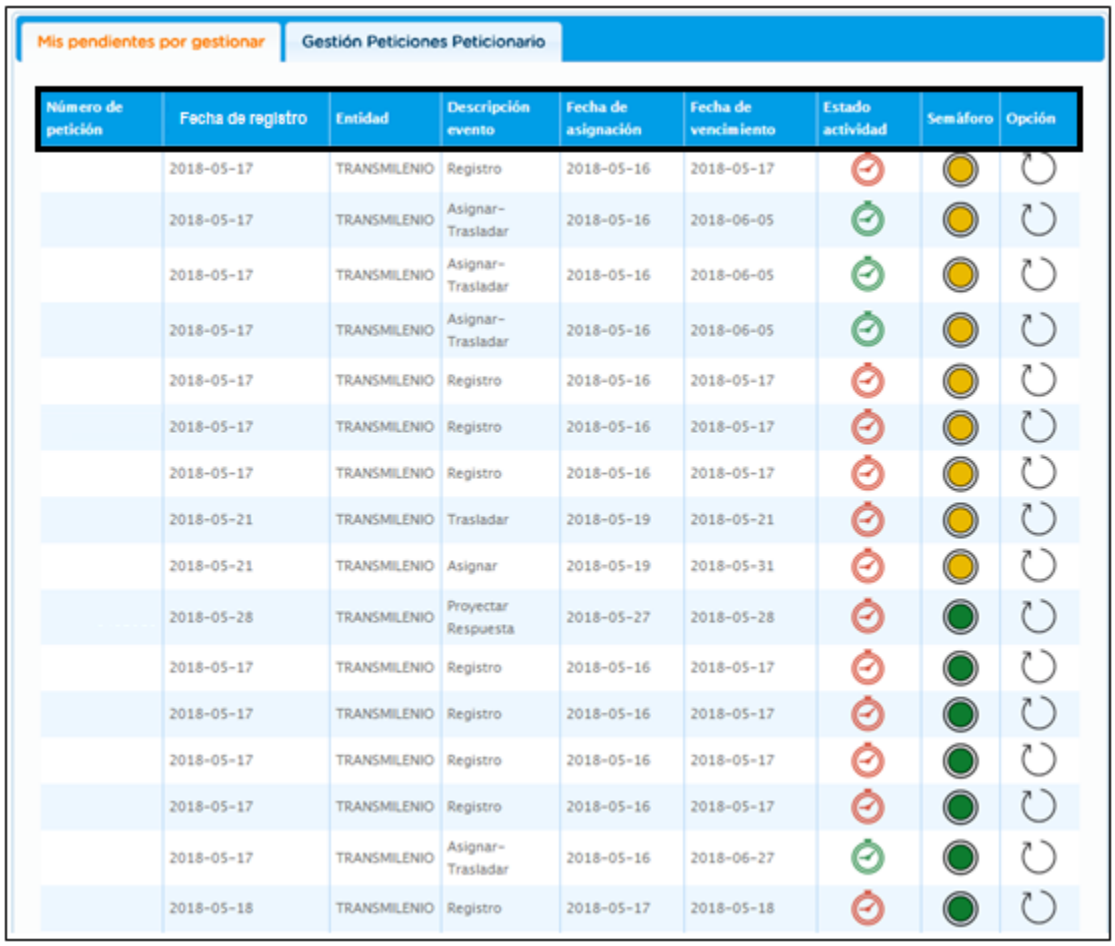


5.5. Mis Pendientes por Gestionar

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.



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			

5.6. 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 SDQS - Distrito Capital	Registro	2018-05-07	2018-05-08	
	2018-05-09	SECRETARIA GENERAL - 4101 Central SDQS - 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 SDQS - Distrito Capital	Registro	2018-05-18	2018-05-21	

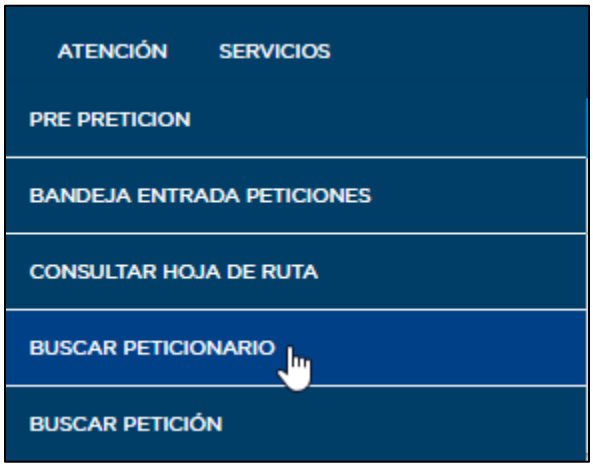
6. REGISTRO DE PETICIONARIO

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)

6.1. 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

Los resultados se podrán visualizar con la siguiente información:

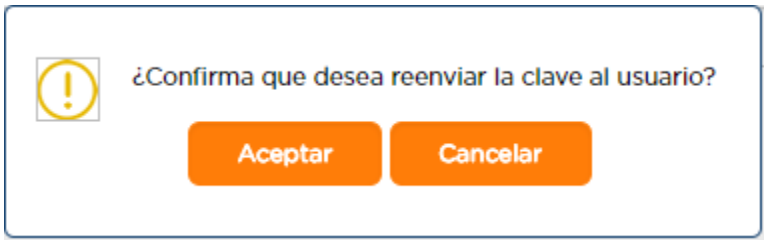
- Identificación
- Nombre
- Login
- Correo electrónico
- Tipo de Usuario

Los botones de acción que se presentan significan lo siguiente:

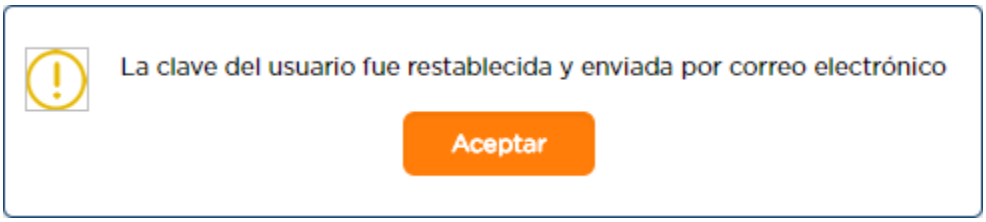
Botón	Descripción
	Reenviar clave
	Registrar petición
	Constancia registro de peticionario
	Editar / Actualizar peticionario

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

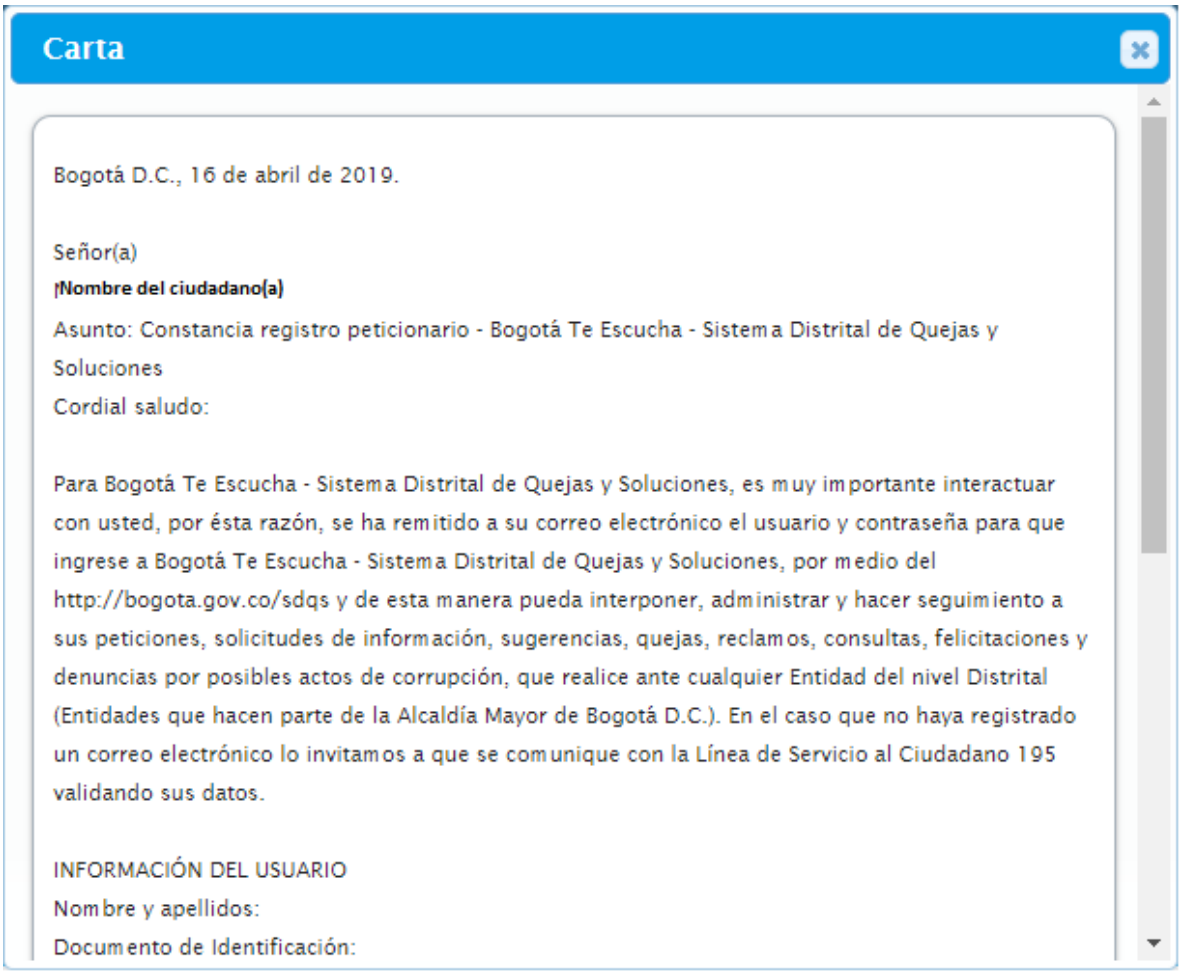
Mensaje de validación, para confirmar el proceso:



Mensaje de confirmación



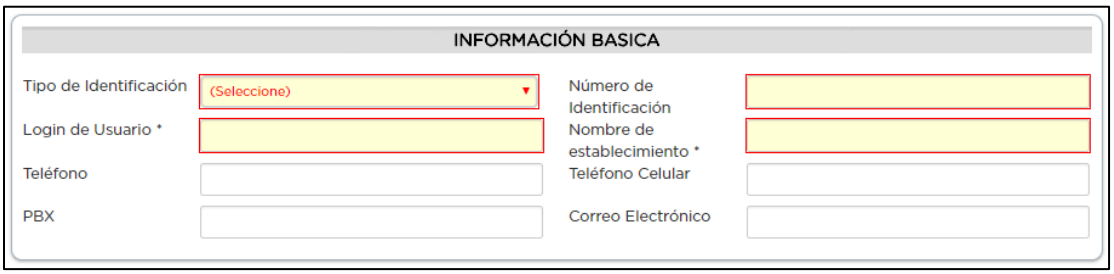
Por medio del botón Constancia registro de peticionario, el sistema genera una carta donde confirma el registro del peticionario, con sus datos básicos. Es importante anotar que el detalle de esta carta está bajo la responsabilidad del administrador del sistema, por ser quien tiene la opción de ajustarla.



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

6.2. 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.



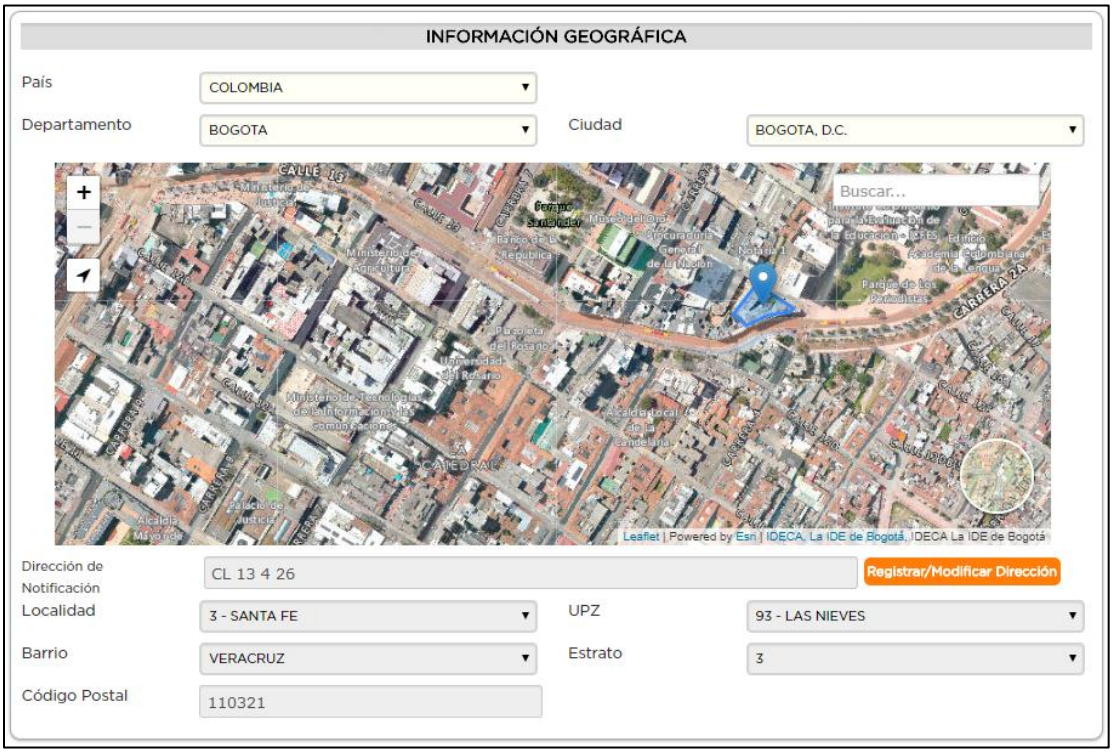
6.2.1. Descripción del registro peticionario:

Descripción de Campos:

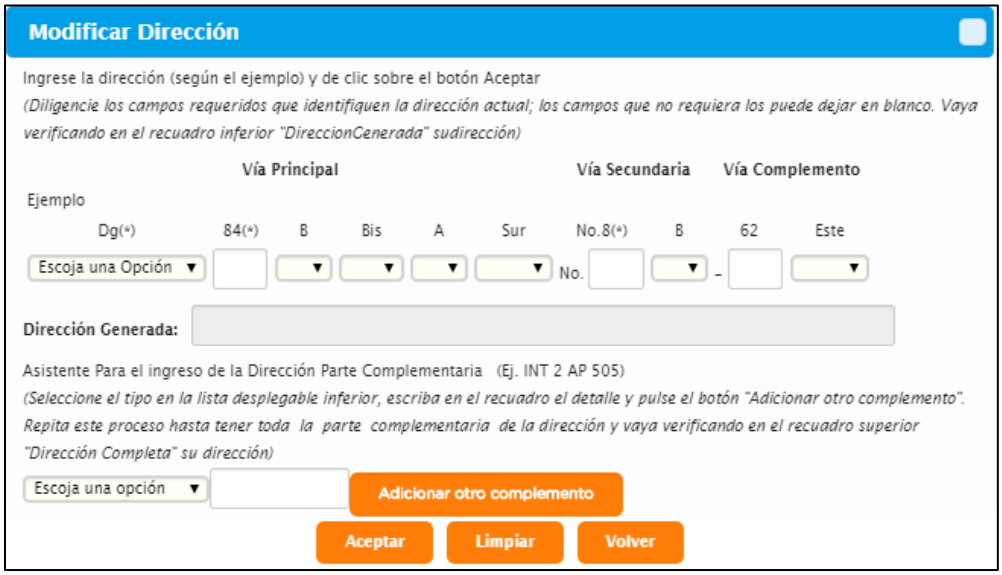
Nombre Campo	Descripción	Longitud Máx.	Formato	Obligatorio
Tipo de Persona	Jurídica/ Natural/ Establecimiento de Comercio/ Niños, niñas y adolescentes	N/A	Check	SI
Tipo Identificación	Tipo de Identificación del peticionario, solo aplica para persona natural	N/A	Lista	SI (Persona Natural)
Número de Identificación	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

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.



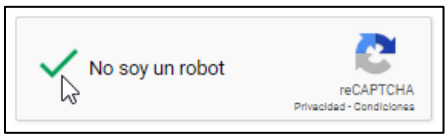
Registrar/Modificar Dirección: Registra y/o actualiza la dirección de residencia del peticionario, al seleccionar este botón el sistema despliega un formulario con la estructura establecida por catastro para el diligenciamiento de una dirección:



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

- ☑ He leido 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 manerea 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.

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 Solcuiones (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 en el enlace del SDQS o si lo prefiere, directamente en http://bogota.gov.co/sdqs.

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

Usuario: musuario2
Contraseña: 8A%daP8V

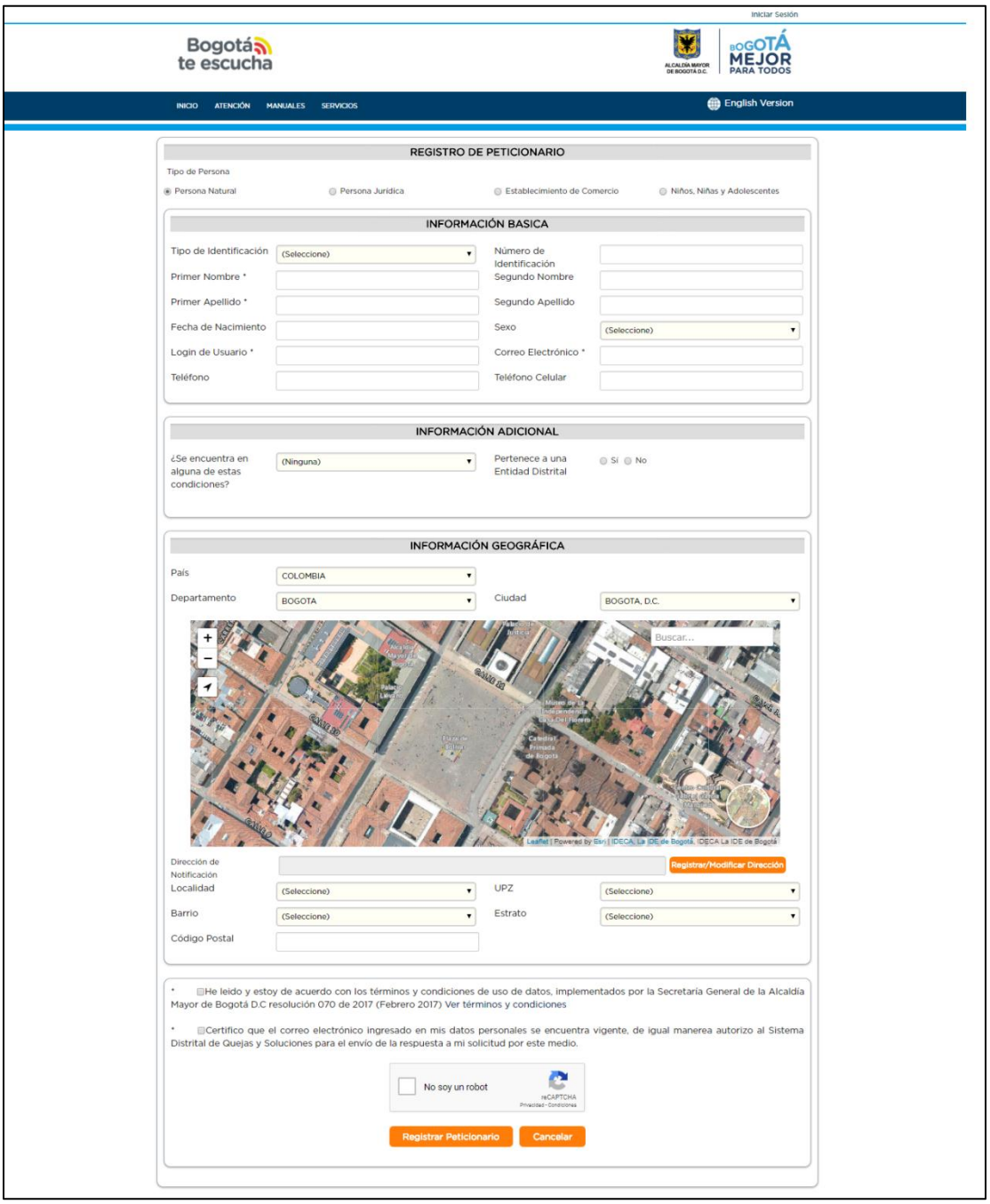
Para dar mayor seguridad a su cuenta usuario, al ingresar por primera vez al sistema SDQS, éste le solicitará el cambio de su contraseña, la cuál podrá personalizar con una de fácil recordación teniendo en cuenta que debe tener seis (6) o más caracteres de longitud entre letras mayúsculas, minúsculas, 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

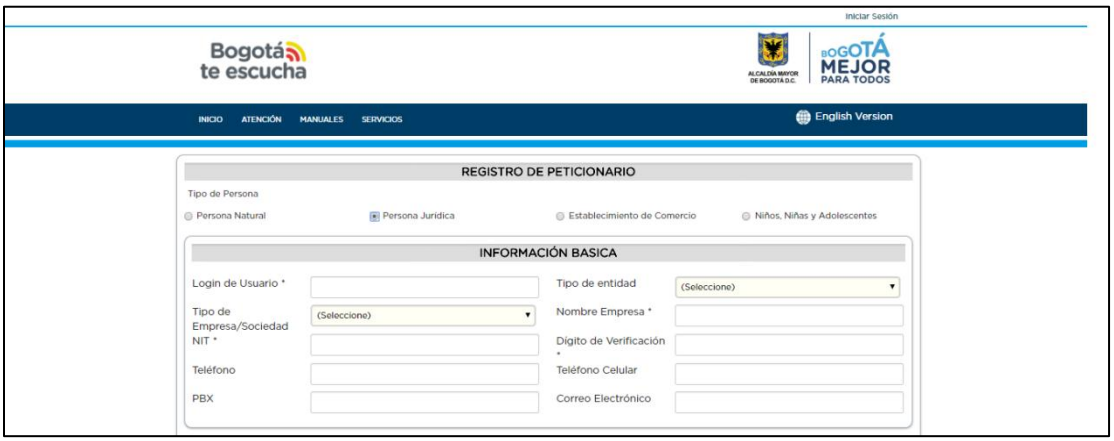
6.2.2. Tipo de persona Natural

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



6.2.3. Tipo de Persona Jurídica

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



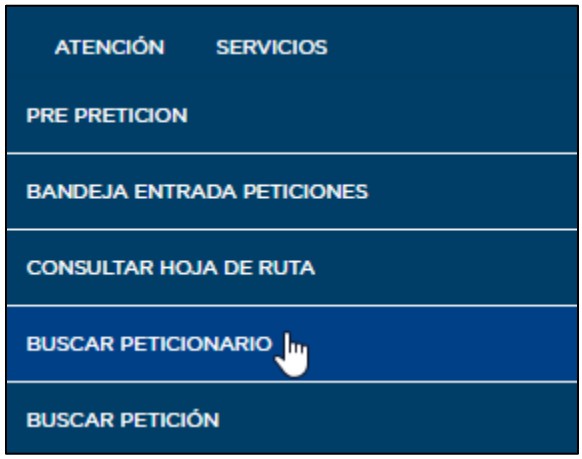
6.2.4. Tipo de Persona Establecimiento de Comercio

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

6.3. 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:

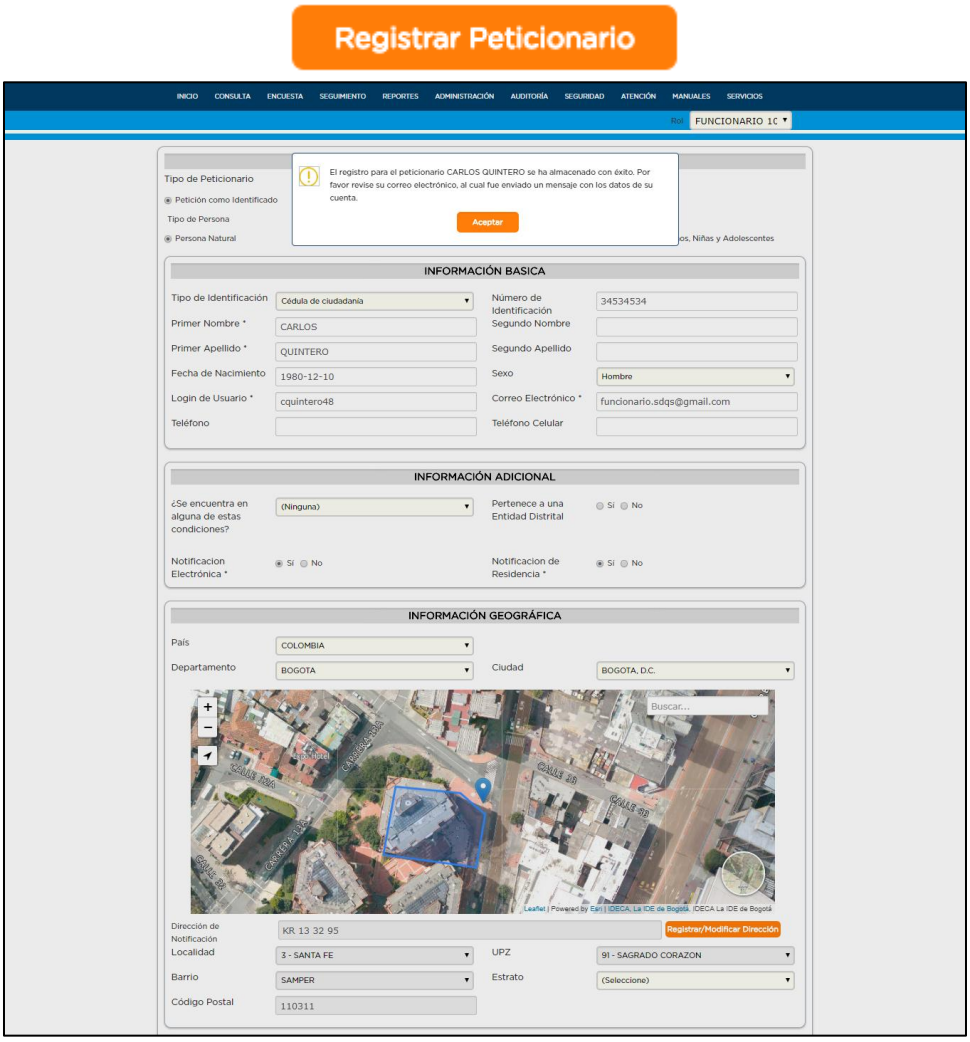


Dar clic en el botón “Registrar Peticionario”:

Seleccionar registrar tipo y número de identificación del usuario funcionario:

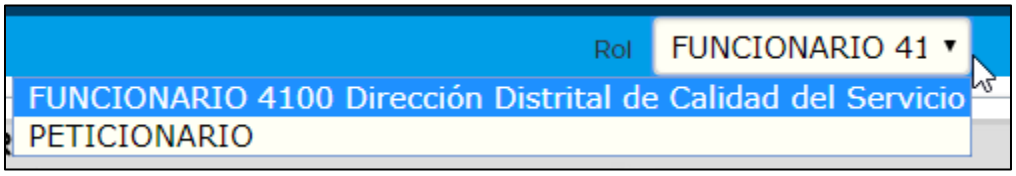
Al ingresar los datos se cargará la información del usuario funcionario, como nombres, apellidos, sexo, login de usuario, correo electrónico y números de teléfono.

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



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.

7. REGISTRO DE PETICIÓN

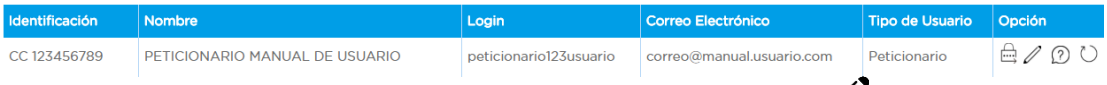
Para registrar una petición como usuario funcionario, deberá realizar el registro de la misma a nombre de un peticionario, para lo cual puede hacer clic en el botón de “Crea tu petición” que se encuentra en la página de inicio:

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

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	

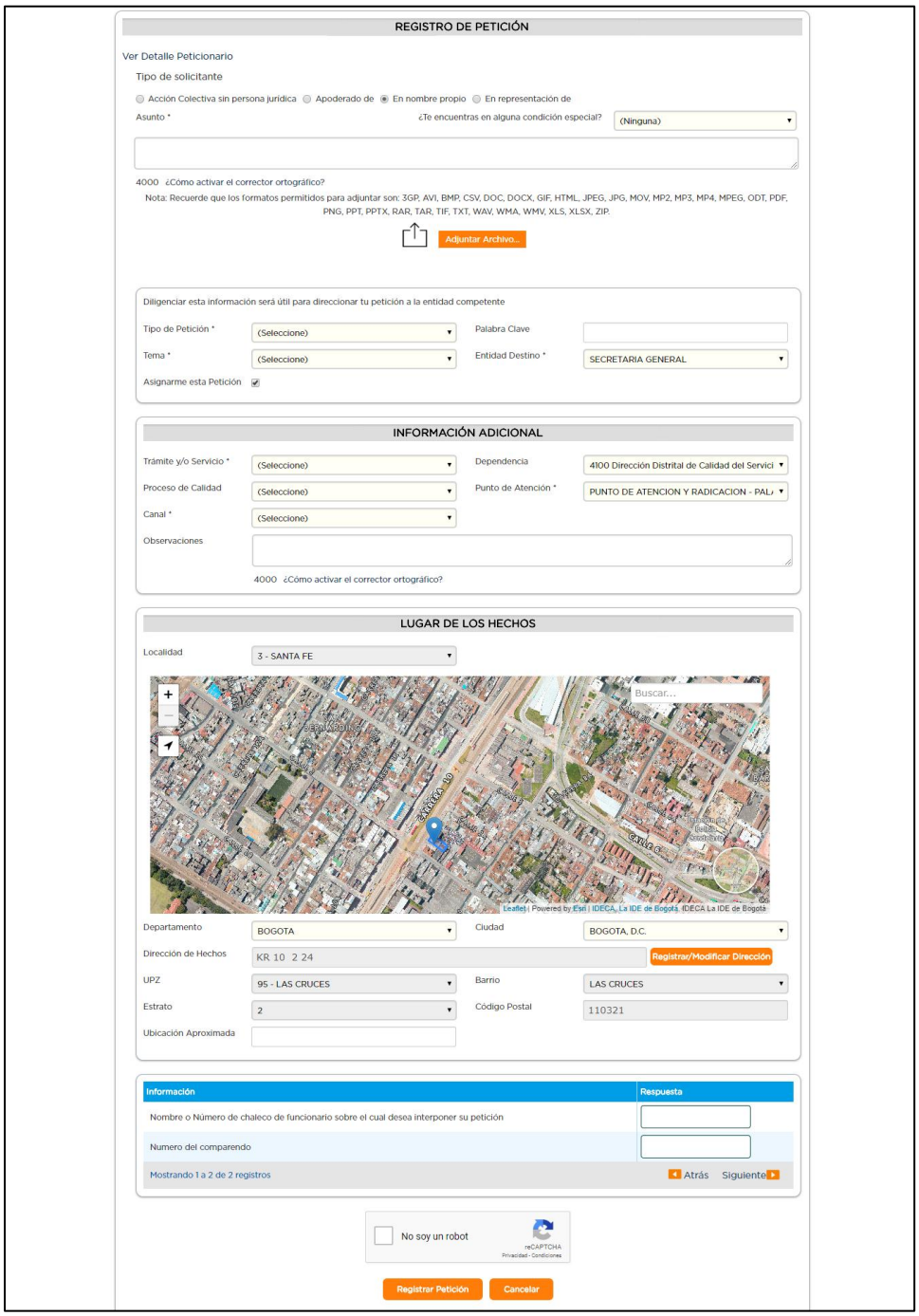
Se deberá dar clic sobre el icono de **Registrar petición**

7.1. 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”.

7.1.1. En Nombre Propio

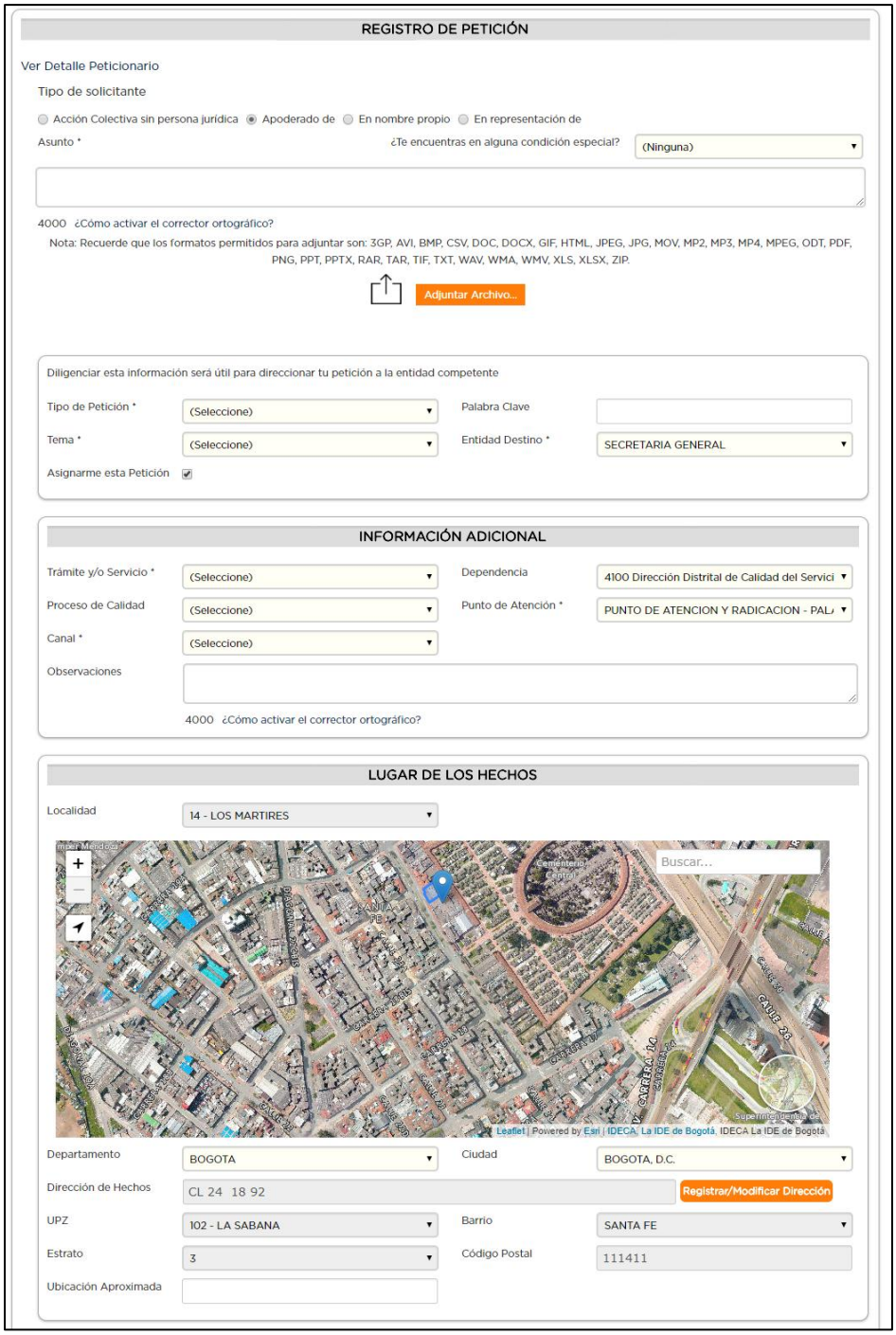
Esta opción debe ser usada cuando el ciudadano presenta la petición actuando a título personal.

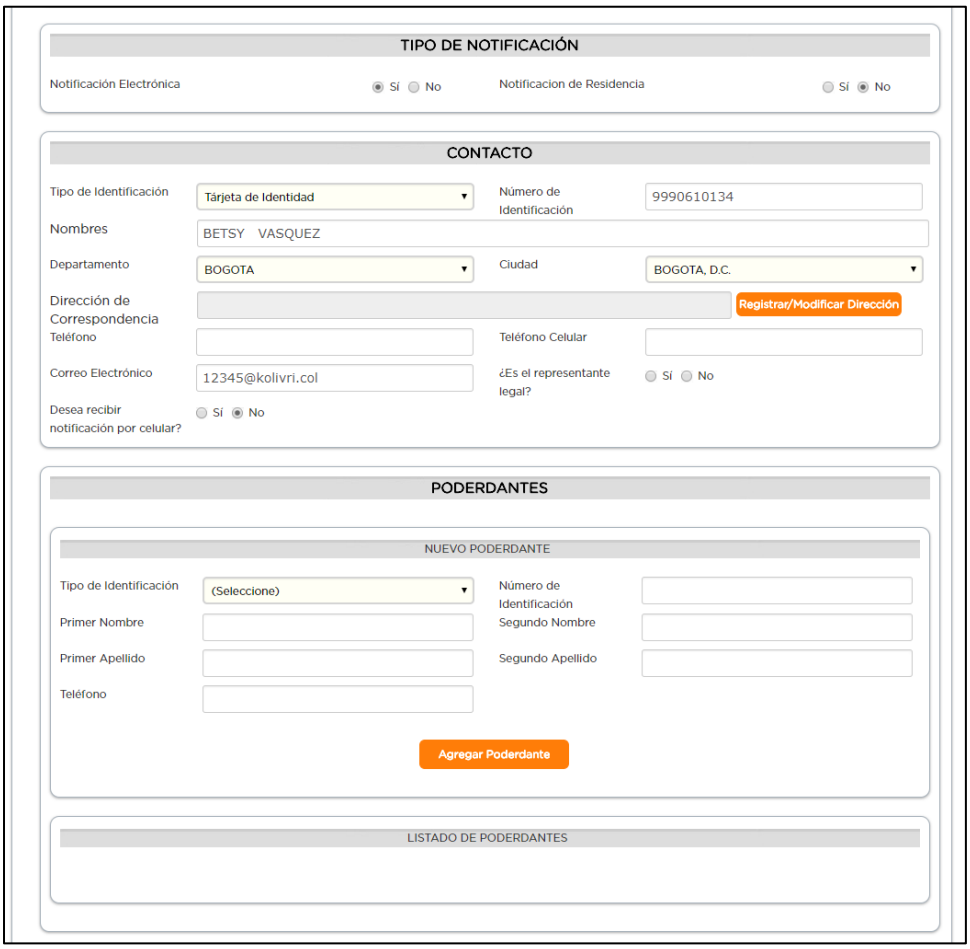


7.1.2. Apoderado De

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.



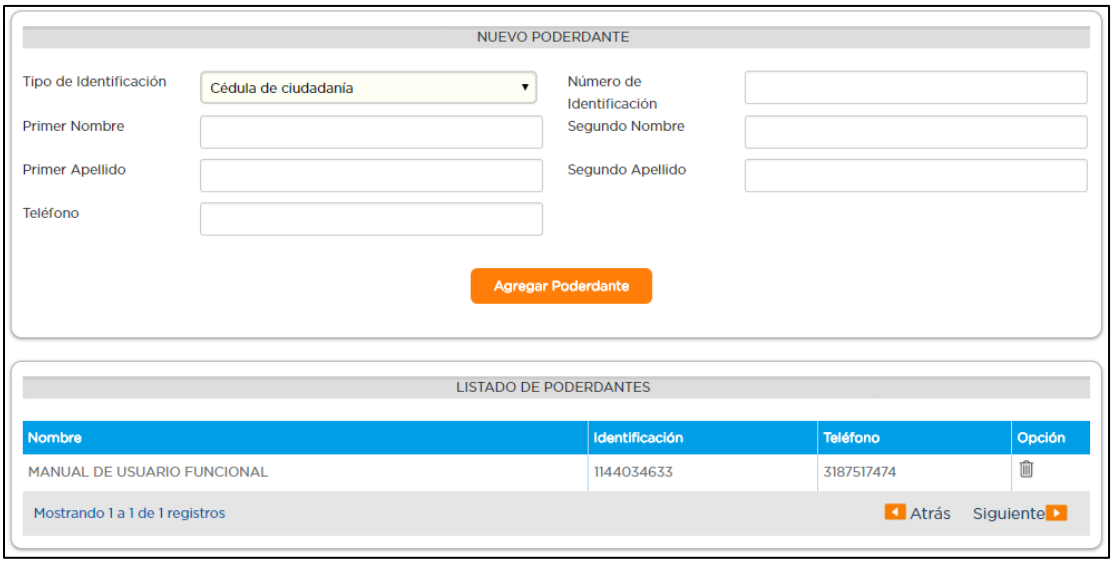


En este caso además de registrar sus datos como usuario del sistema debe relacionar la información básica del(os) poderdante(s)

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:

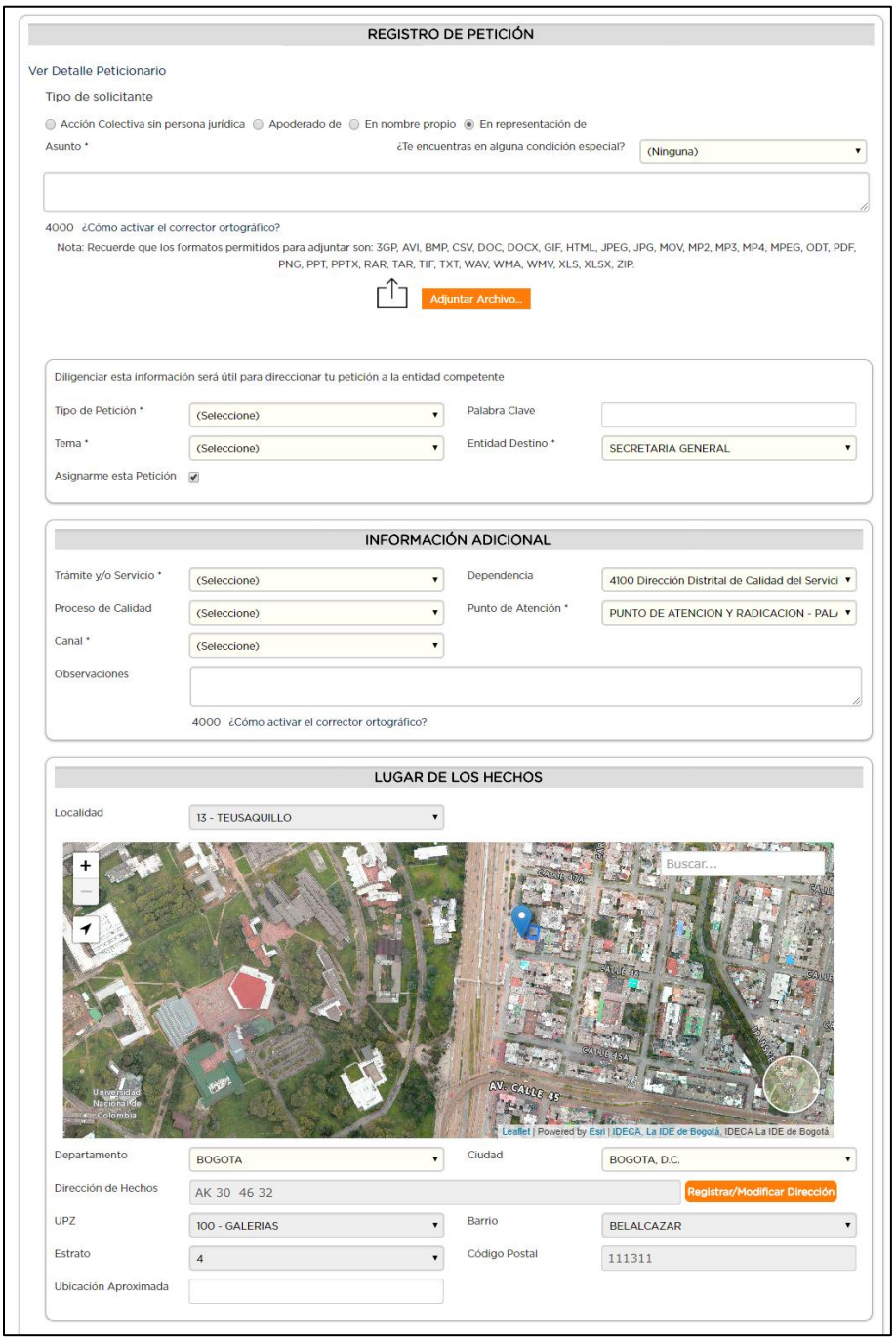
- Tipo de Identificación
- Número de Identificación
- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Número de Teléfono

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.



7.1.3. 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 Servici
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
Buscar...
Leaflet | Powered by Esri | IDECA, La IDE de Bogotá, IDECA La IDE de Bogotá
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

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.

Contacto

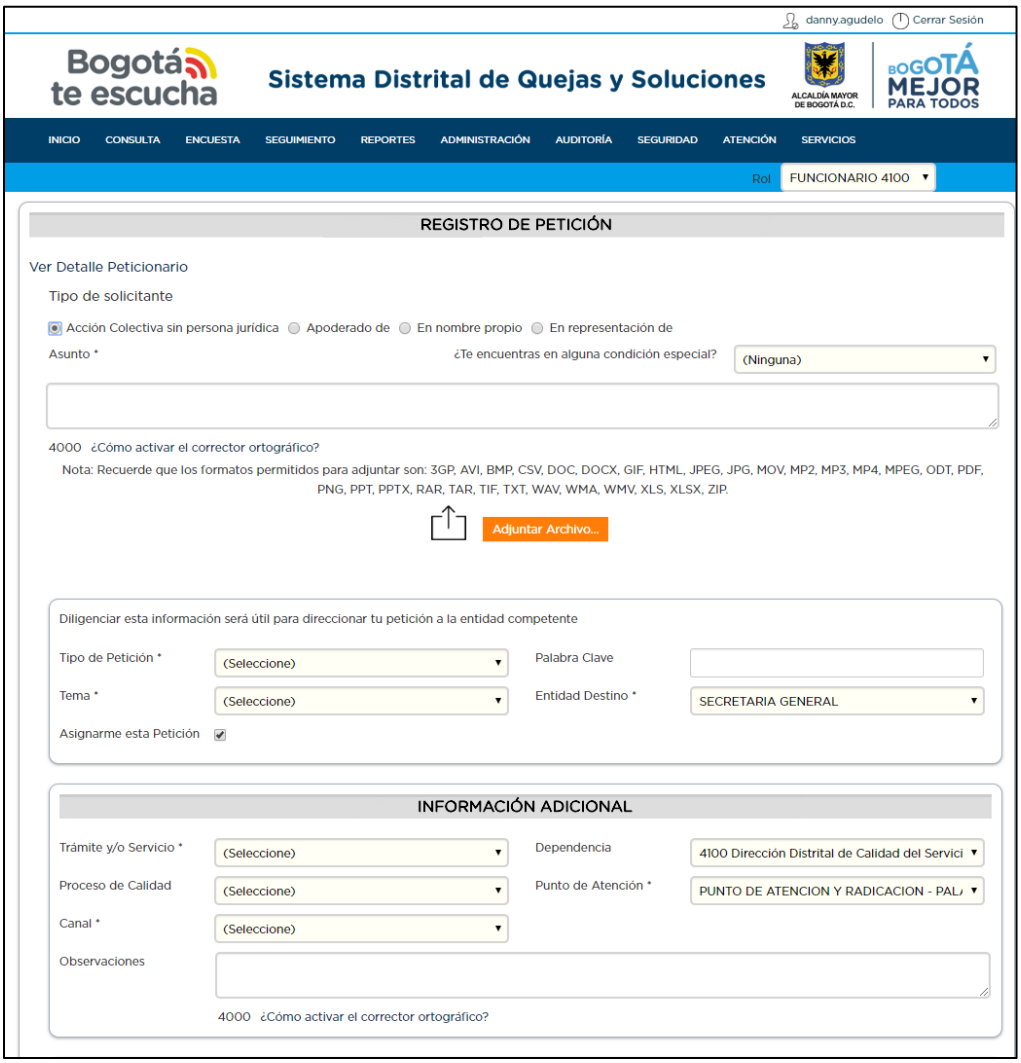
Además de agregar la información de los representados, durante el registro de la petición se debe relacionar la información de contacto del representante.

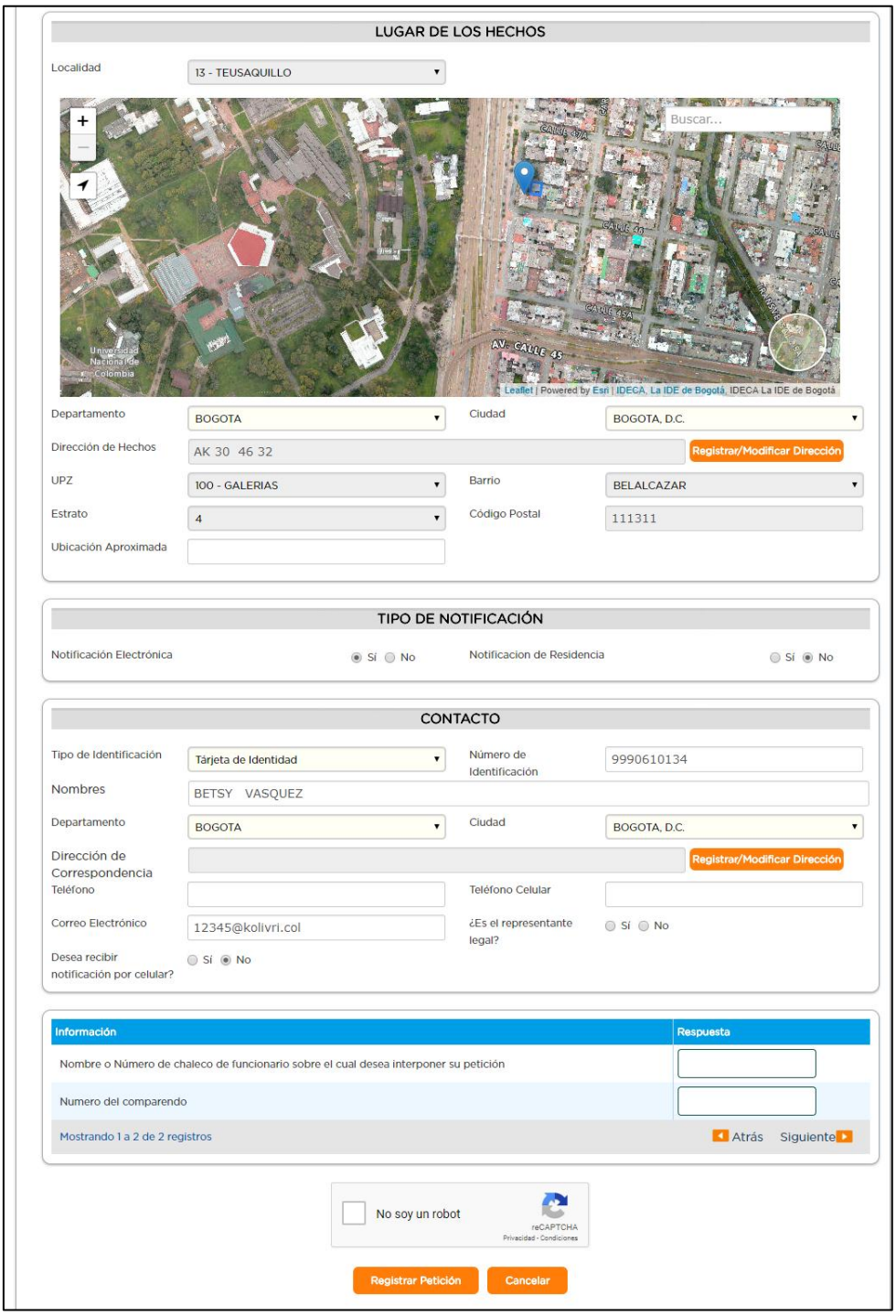
Se cargará la información del usuario registrado en la aplicación, esta información es editable, por lo cual la persona podrá actualizar los datos en caso de requerirlo.

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.

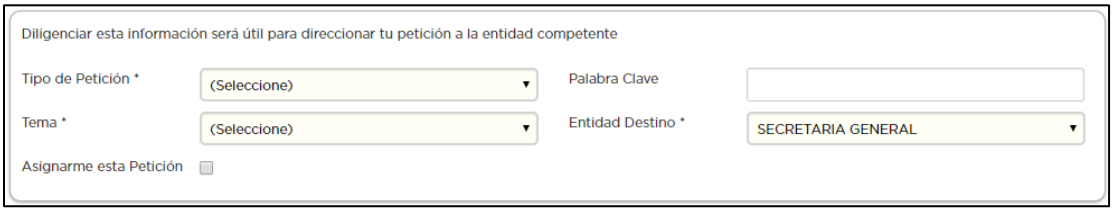
7.1.4. Acción Colectiva sin Persona Jurídica

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.

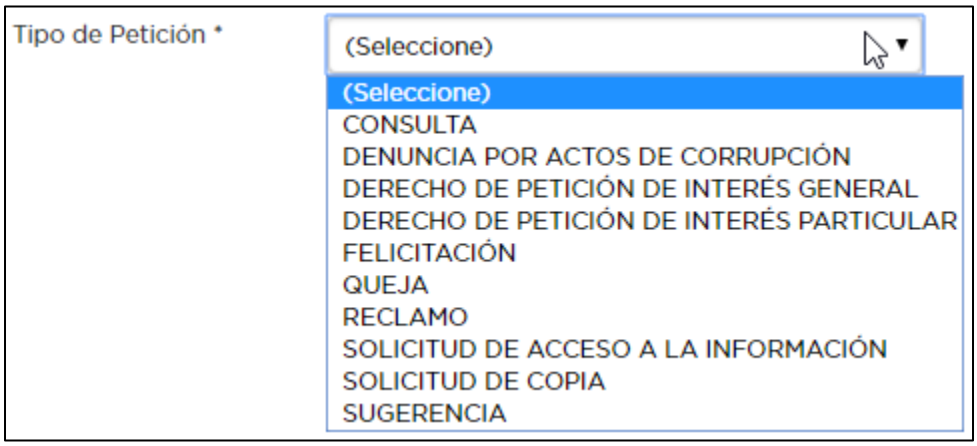

danny.agudelo
Cerrar Sesión
Bogotá te escucha
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
INICIO
CONSULTA
ENCUESTA
SEGUIMIENTO
REPORTES
ADMINISTRACIÓN
AUDITORÍA
SEGURIDAD
ATENCIÓN
SERVICIOS
Rol
FUNCIONARIO 4100
REGISTRO DE PETICIÓN
Ver Detalle Peticionario
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 Servici
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
Buscar...
Leaflet | Powered by Esri | IDECA, La IDE de Bogotá, IDECA La IDE de Bogotá
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
TIPO DE NOTIFICACIÓN
Notificación Electrónica
Sí No
Notificacion de Residencia
Sí No
CONTACTO
Tipo de Identificación
Tárjeta de Identidad
Número de Identificación
9990610134
Nombres
BETSY VASQUEZ
Departamento
BOGOTA
Ciudad
BOGOTA, D.C.
Dirección de Correspondencia
Registrar/Modificar Dirección
Teléfono
Teléfono Celular
Correo Electrónico
12345@kolivri.col
¿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
Numero del comparendo
Mostrando 1 a 2 de 2 registros
Atrás
Siguiente
No soy un robot
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones
Registrar Petición
Cancelar

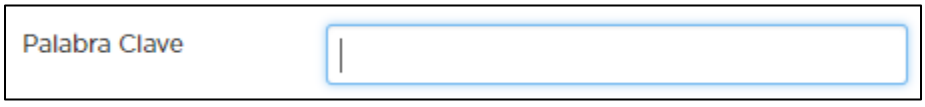
7.2. Información Básica



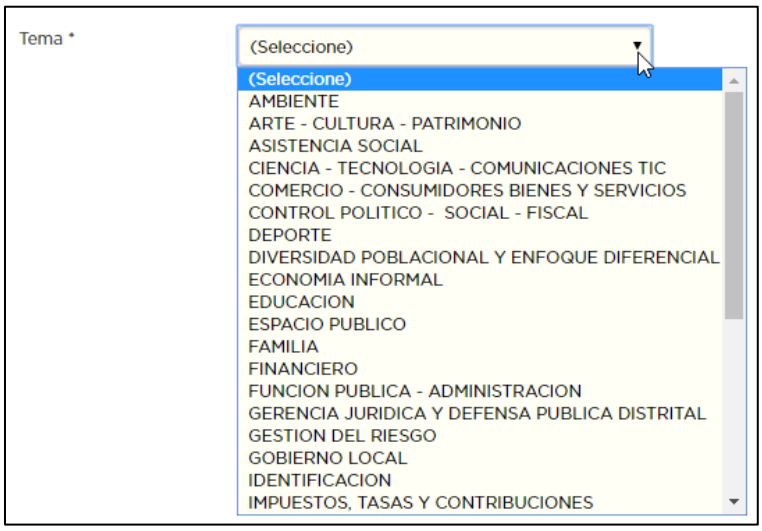
Tipo de Petición: Campo obligatorio en el que se listan todos los tipos de petición que existen en el Sistema, para clasificar la petición que desea interponer.



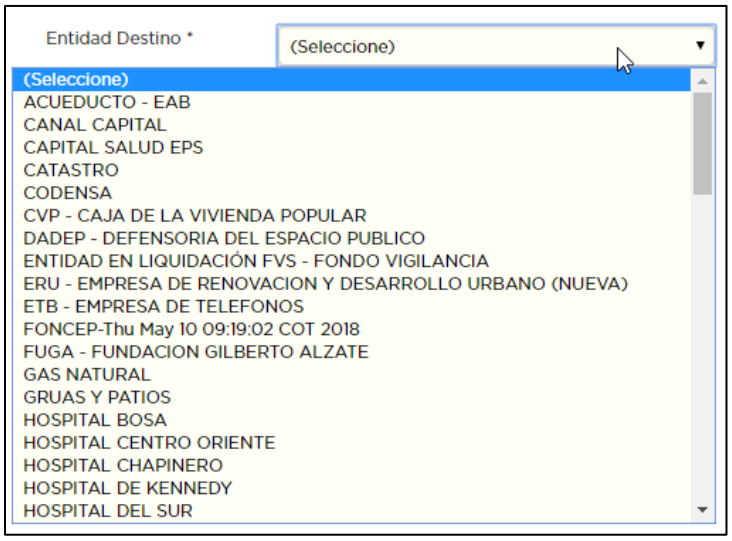
Palabra Clave: No es un campo obligatorio, ayuda como filtro para determinar el tema que a su vez determina la entidad de destino donde va a ir dirigida la petición.



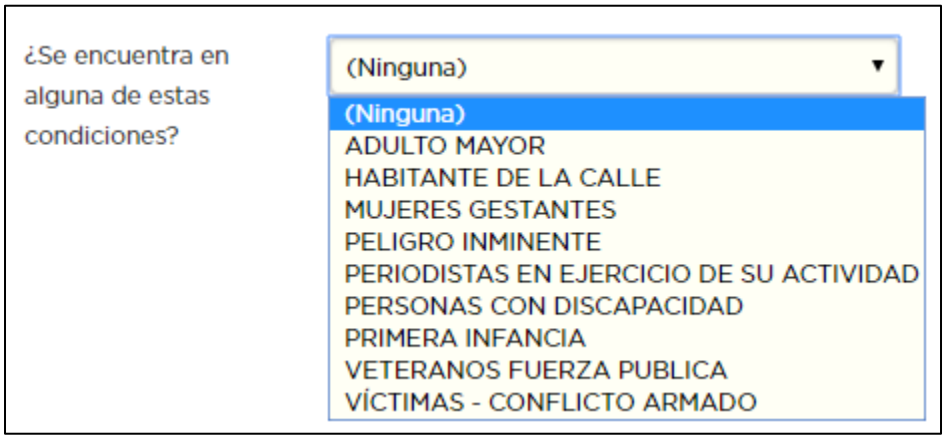
Tema: No es un campo obligatorio y actúa como filtro para determinar la entidad destino.



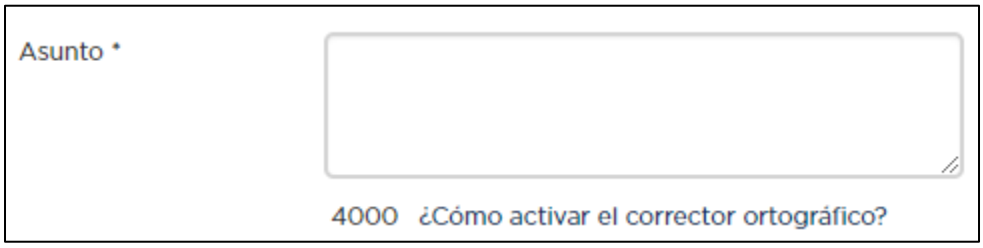
Entidad Destino: No es obligatorio, al seleccionar una entidad de destino el sistema pre- clasifica la petición a esta entidad, es enviada para su atención.



¿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.



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.



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.

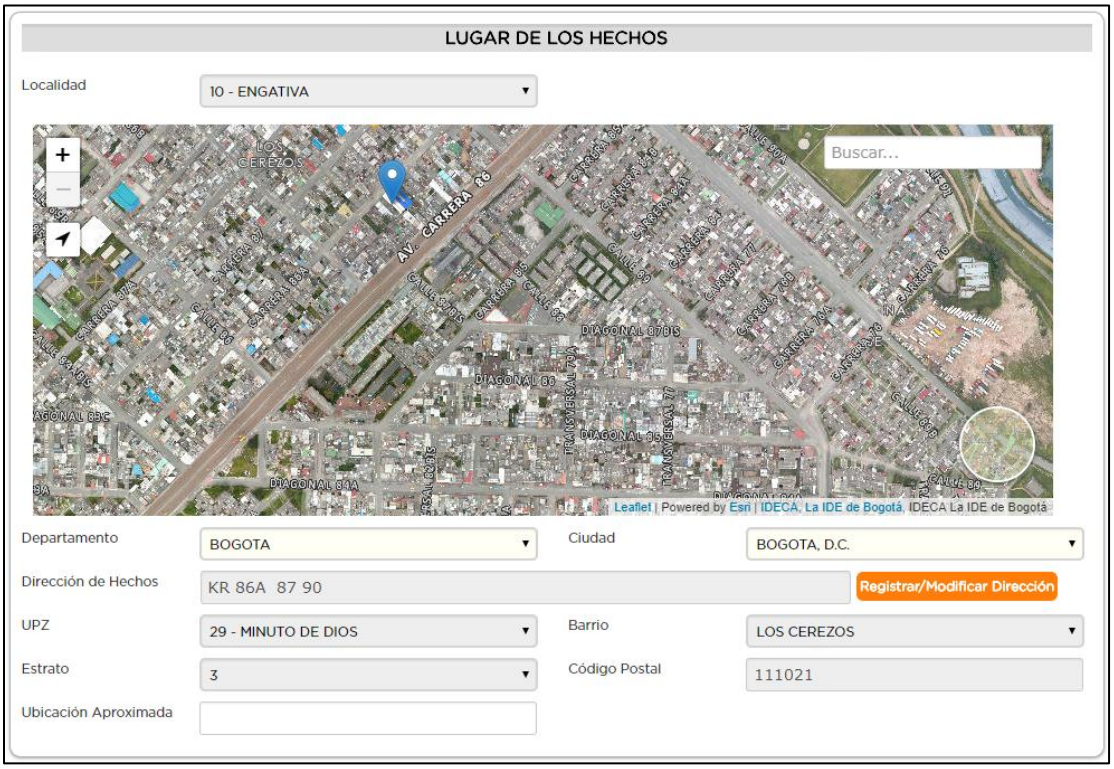
7.3. Lugar de los hechos

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

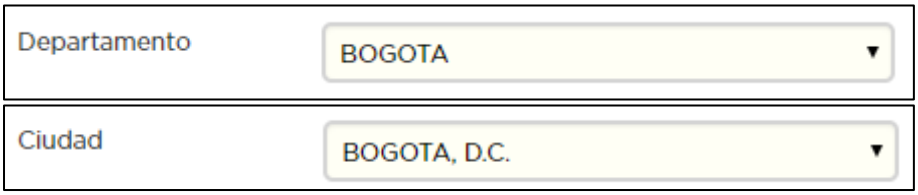
Durante el registro de la petición, en la sección “lugar de los hechos”, el mapa permite la captura de la dirección de tres formas; **A)** por la opción **“Buscar…”** que funciona como un atajo y permite escribir la dirección de manera general o estructurada, y está ubicada en la parte superior derecha 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:

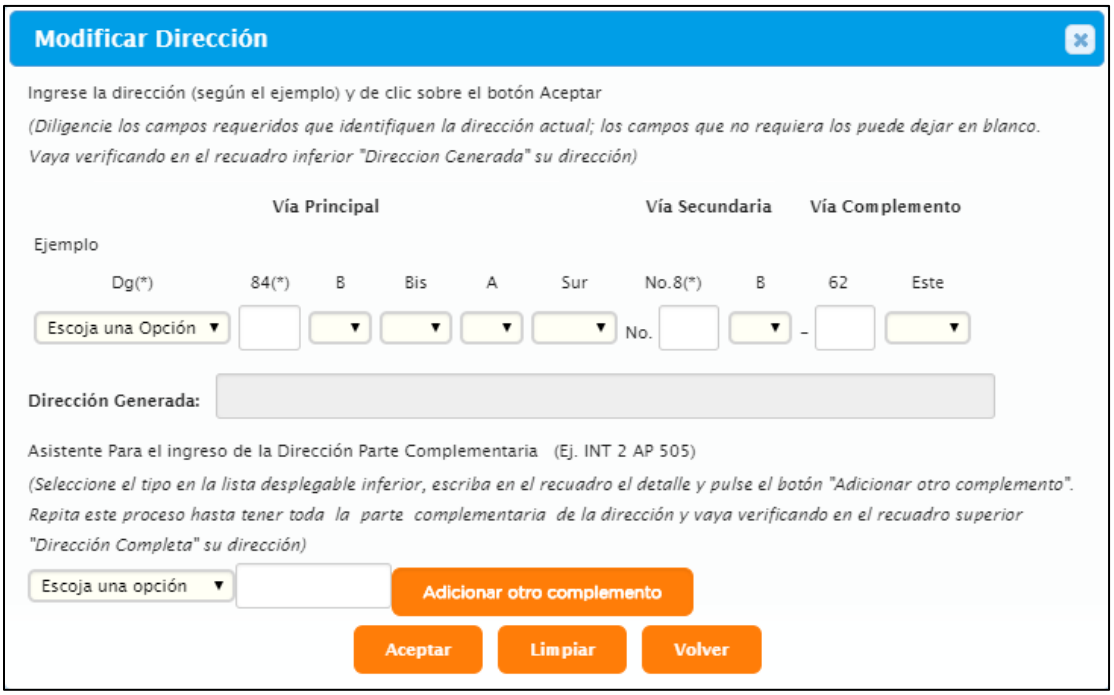


Por defecto, se presentarán marcados los datos de Departamento y Ciudad con la información de "Bogotá", esto debido a que la gestión de las peticiones del Sistema aplica para Bogotá.

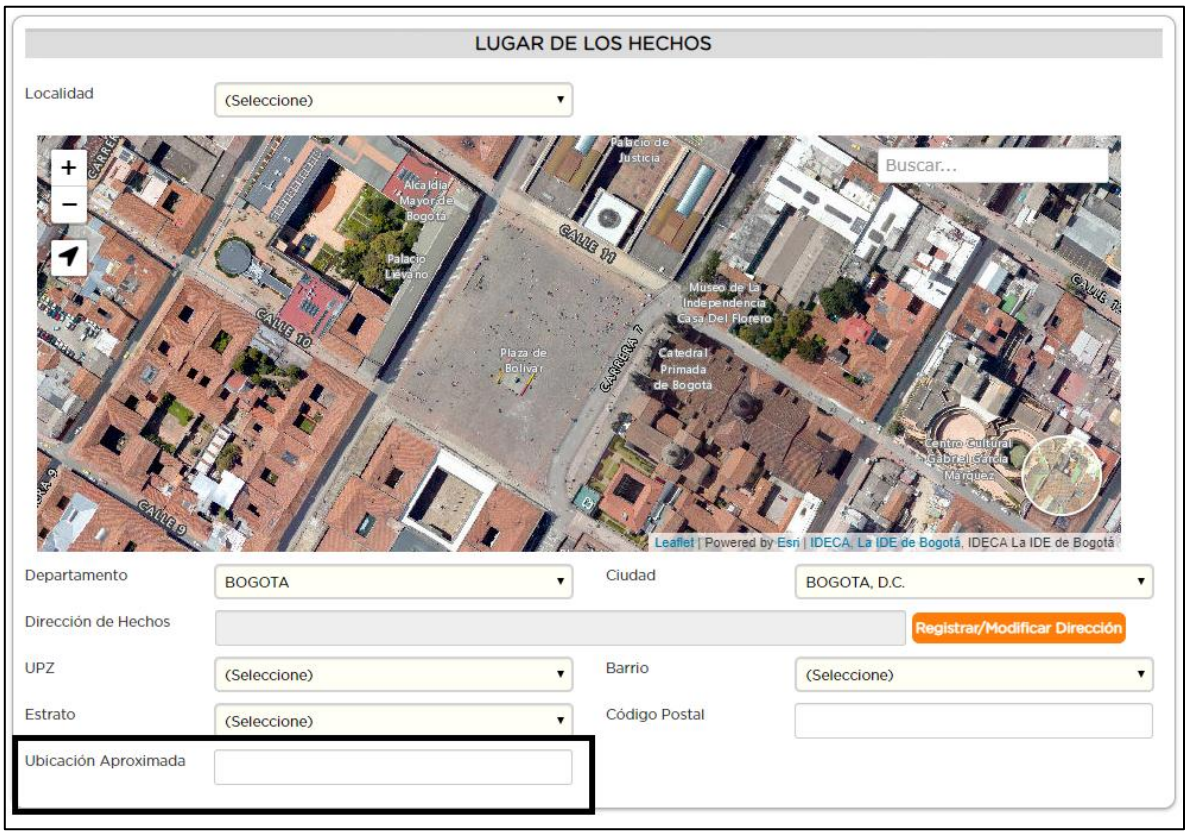


En caso de que el usuario desee ingresar la información de la dirección de los hechos de forma manual, podrá hacerlo dando clic en el botón de "Registrar / Modificar Dirección", donde se permite registrar y/o actualizar la dirección de los hechos, al seleccionar este botón el sistema despliega un formulario 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.



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.

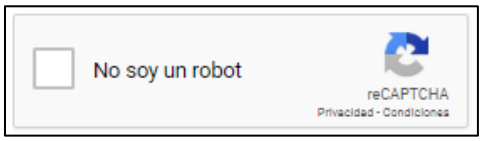


7.4. Archivos Adjuntos

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.

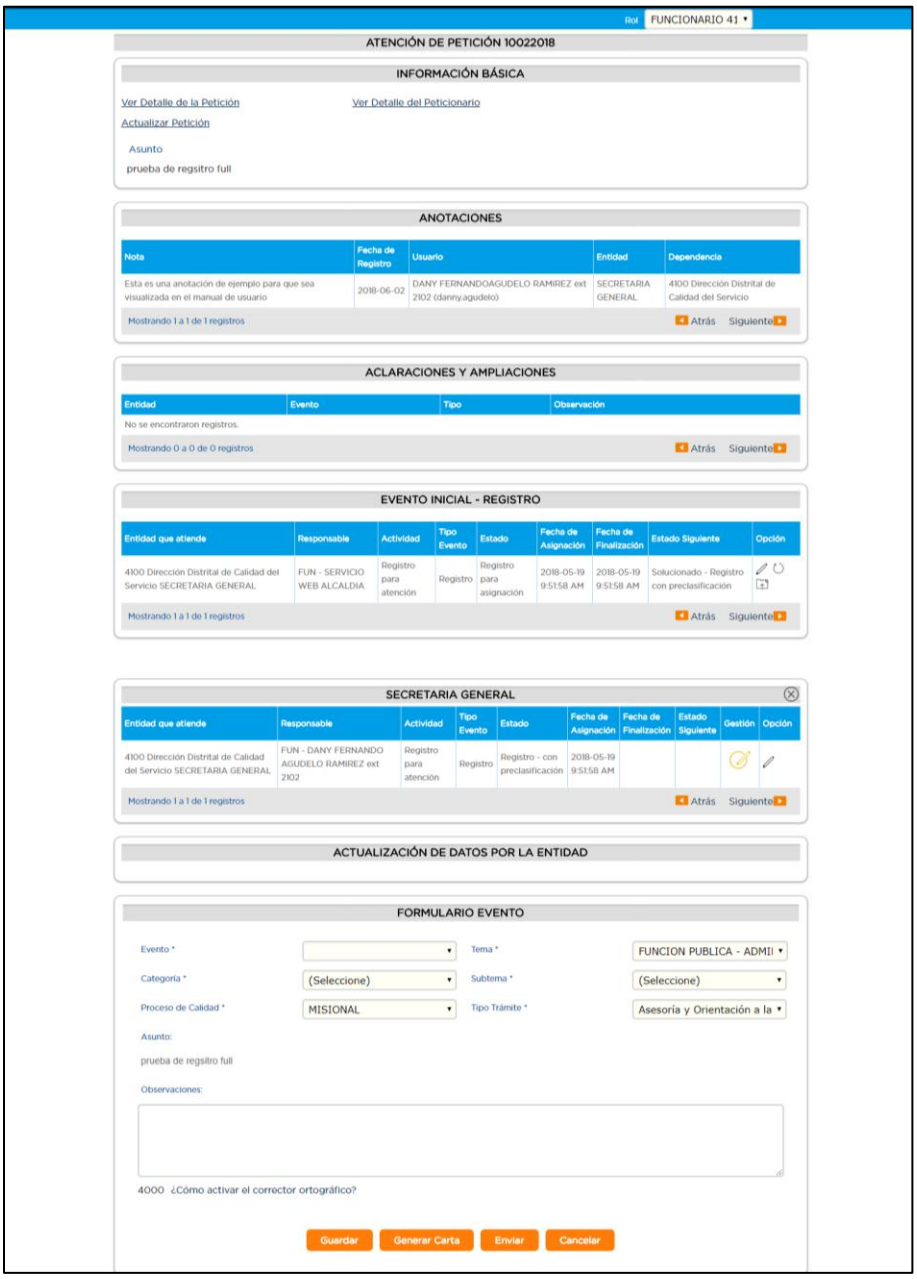
7.5. Captcha

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



8. 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.

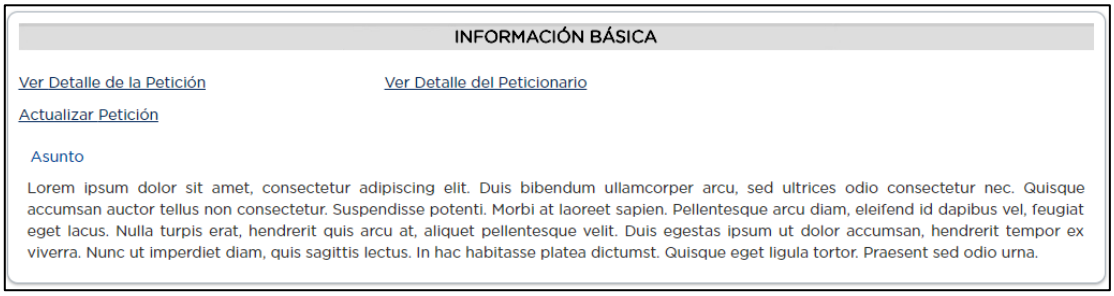


En el título de la pantalla se podrá visualizar el número de la petición que se gestionará:

ATENCIÓN DE PETICIÓN0002018

8.1. 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:

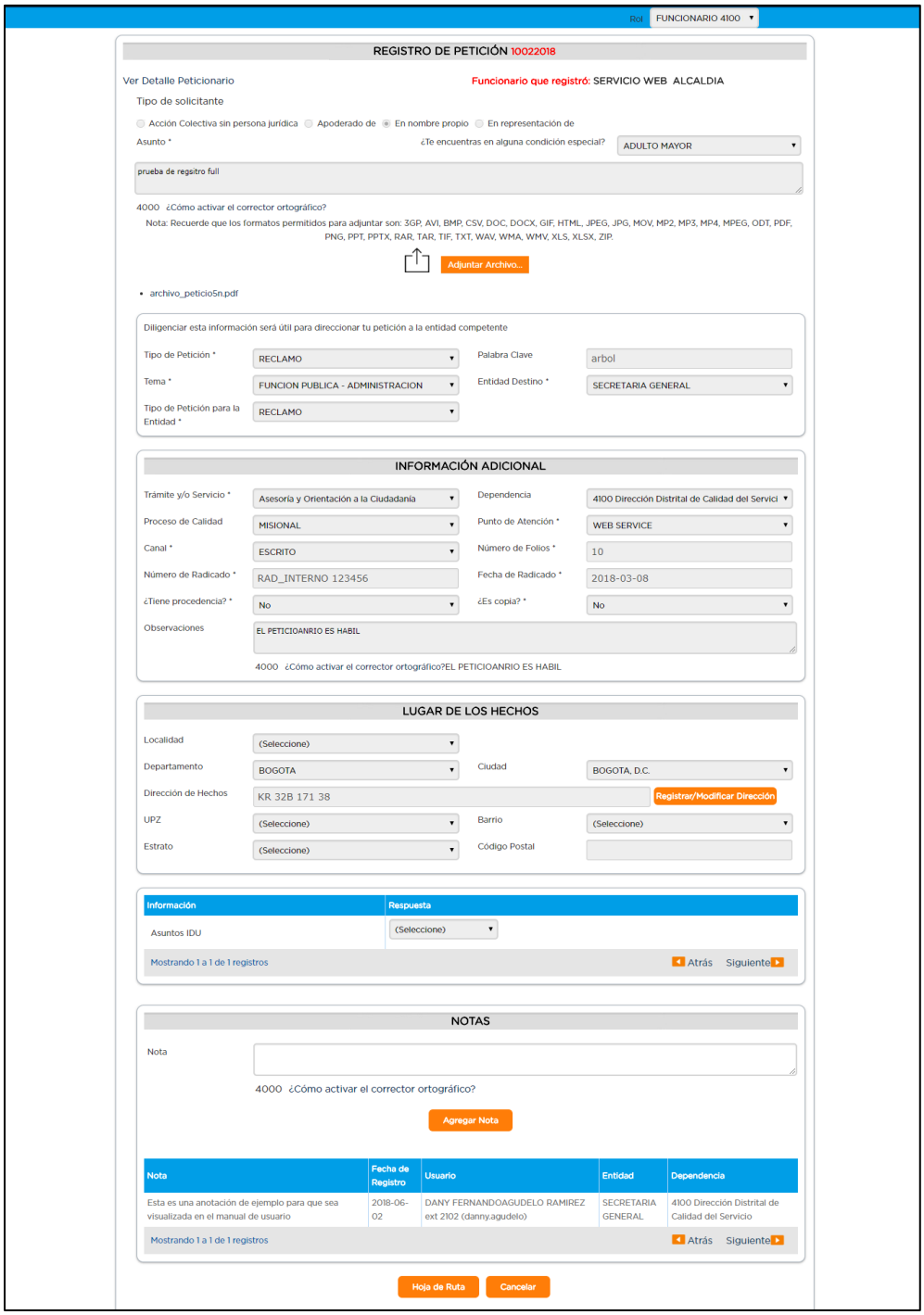


Esta sección permite además realizar las siguientes tres opciones:

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

8.1.1. Ver Detalle de la Petición

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

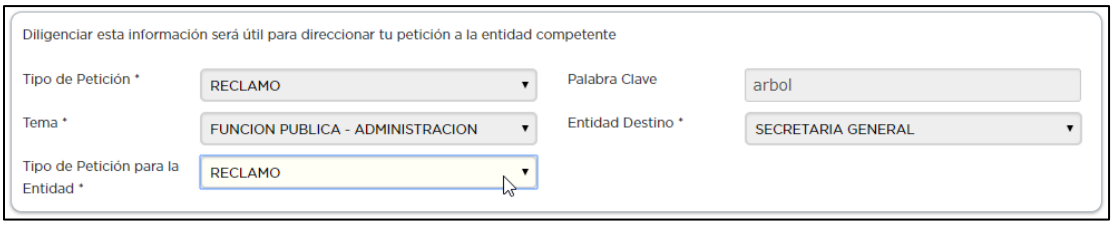


8.1.2. Ver Detalle del Peticionario

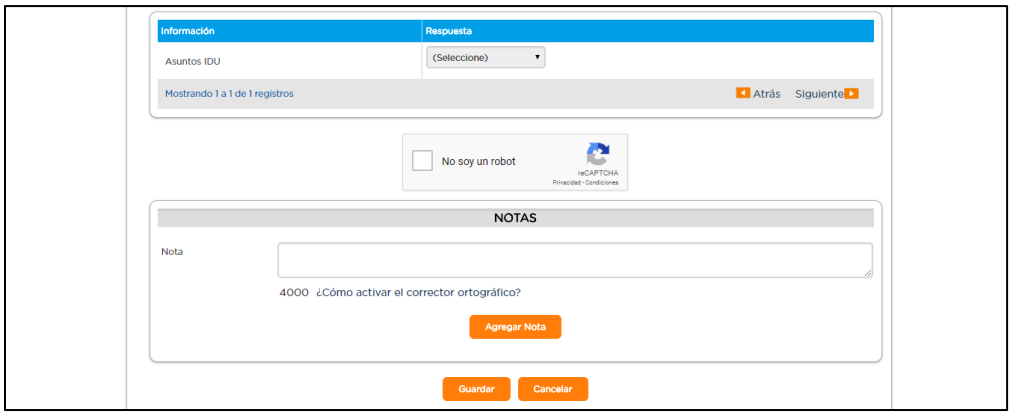
En esta opción se tiene toda la información del peticionario.

8.1.3. 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.



8.2. 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

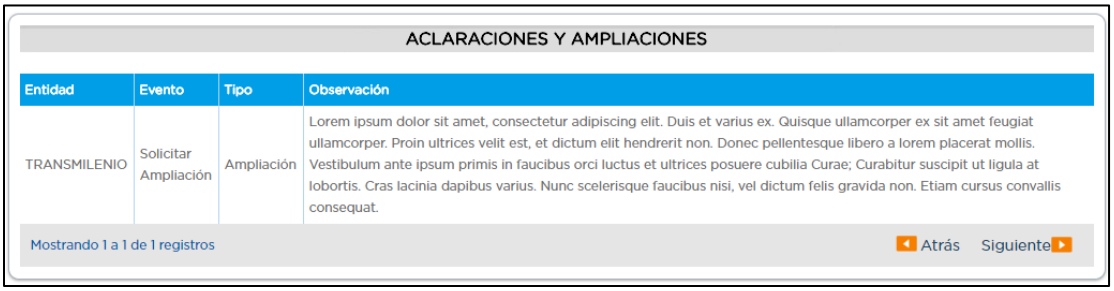
ANOTACIONES

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

8.3. 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

8.4. 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:

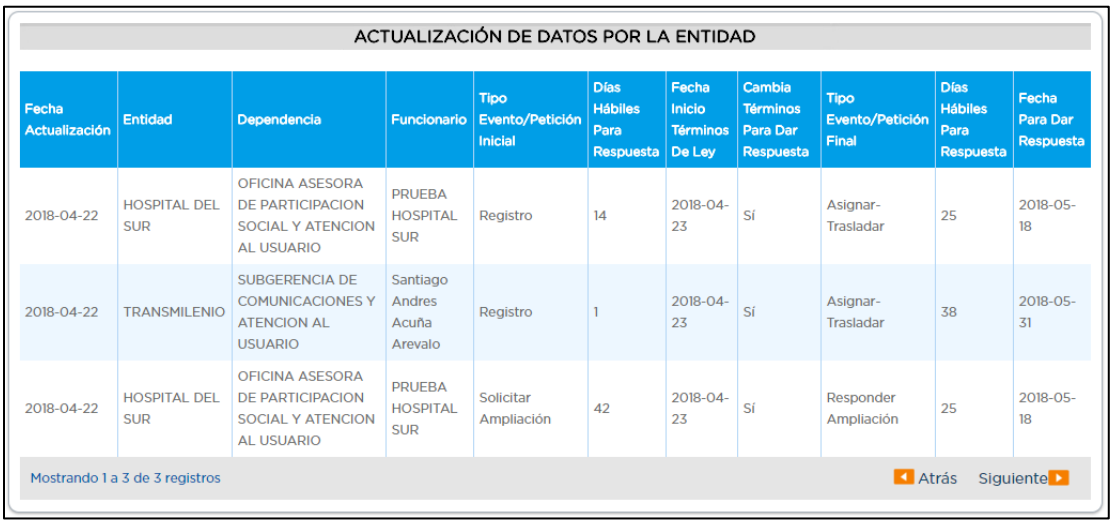
TRANSMILENIO

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

8.5. 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:



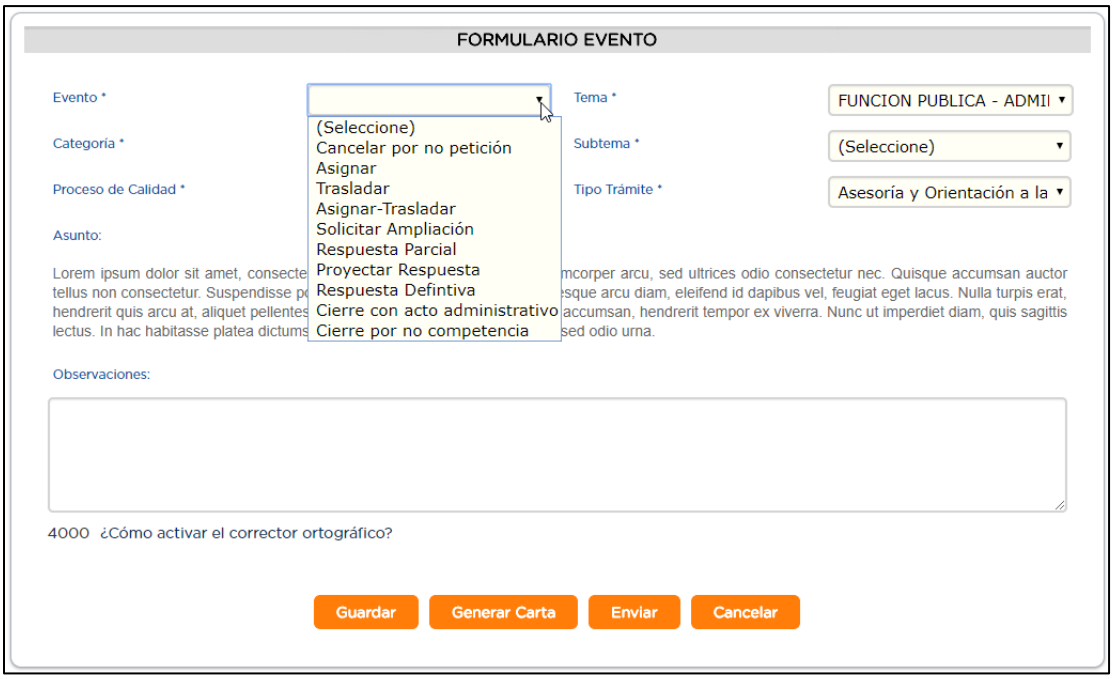
ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

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

8.6. 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:



Para más información ver el Capítulo 17 “Definición eventos”

Descripción de botones

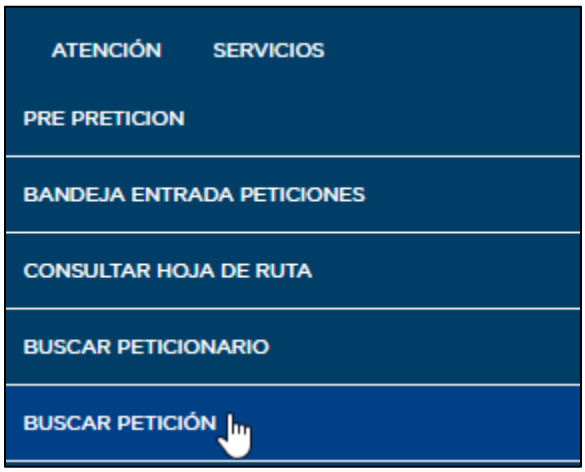
Botón	Descripción
Guardar	Botón Guardar, para hacer una copia parcial de la gestión en la petición, sin generar cambio de estado y luego continuar con la actividad
Generar Carta	Botón para generar una carta que dependen del tipo de evento que se genere. Se ofrecen dos opciones: exportar la carta con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

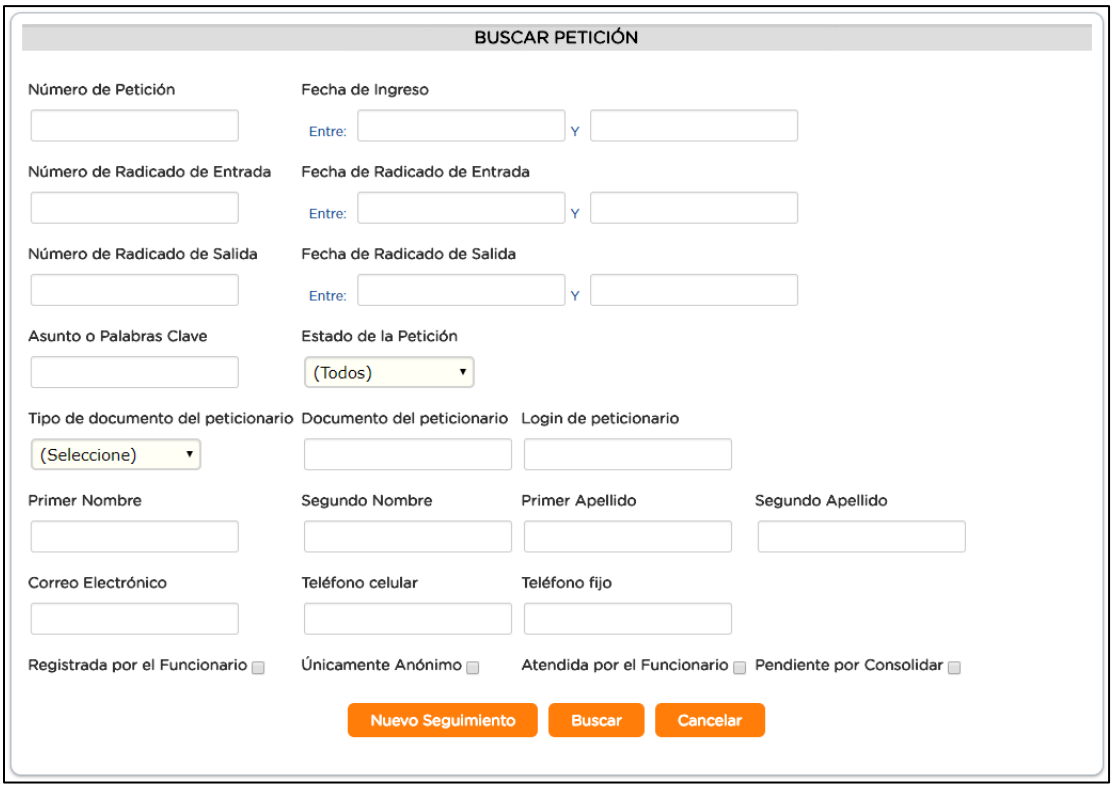
Si el evento realizado (luego de Enviar la petición), se requiere actuación por parte del peticionario (solicitud de ampliación, solicitud de aclaración), la petición aparece en la bandeja de entrada del peticionario, en caso contrario aparecerá en la bandeja de entrada del usuario funcionario que la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

9. BUSCAR PETICIÓN

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



El sistema despliega la pantalla de búsqueda de peticiones:



Filtros

- Número de Petición.
- Fecha ingreso(rango).
- Número de Radicado de Entrada.

- Fecha de Radicado de Entrada(rango).
- Número de Radicado de Salida.
- Fecha de Radicado de Salida(rango).
- 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

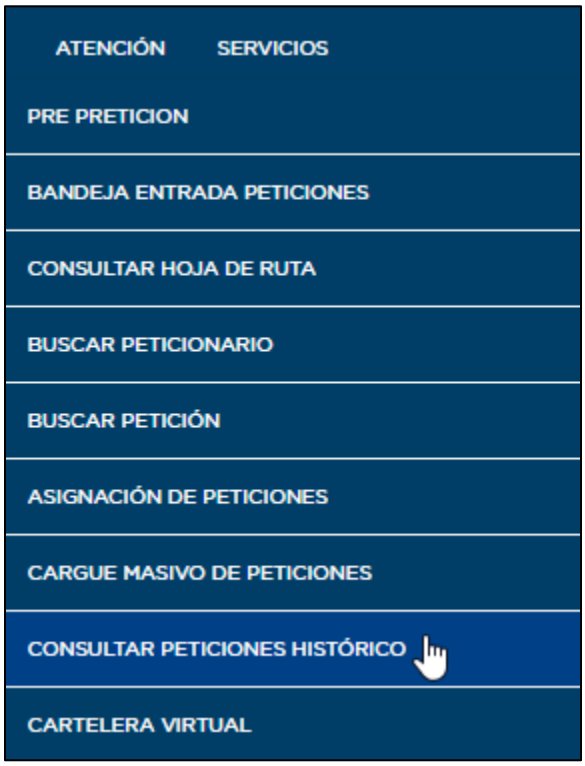
Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
Numero de Petición	2019-01-01	QUEJA	**Nombre de Peticionario**	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Número de Petición	2019-01-01	RECLAMO	**Nombre de Peticionario**	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro
Numero de 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 .

9.1. Consultar Peticiones Históricas

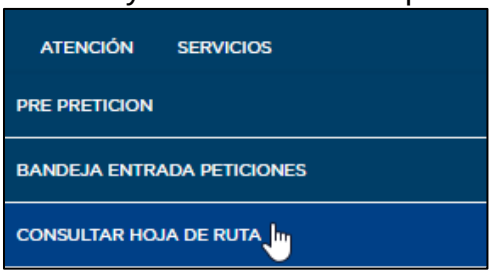
Las peticiones presentadas ante la administración distrital antes del 28 de agosto del 2014 fueron registradas en la versión anterior del sistema, por lo cual para su consulta se encuentra disponible en el menú Atención la opción Consultar Peticiones Histórico. En este caso, el usuario debe contar con un usuario y contraseña adicional de lo contrario, debe solicitarlo a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. por medio de la administración funcional del sistema.



El sistema direcciona a la página del SDQS Histórico (http://sdqshistorico.bogota.gov.co/sdqs-historico/index.jsp), para la consulta de las peticiones que se tiene aún en este:

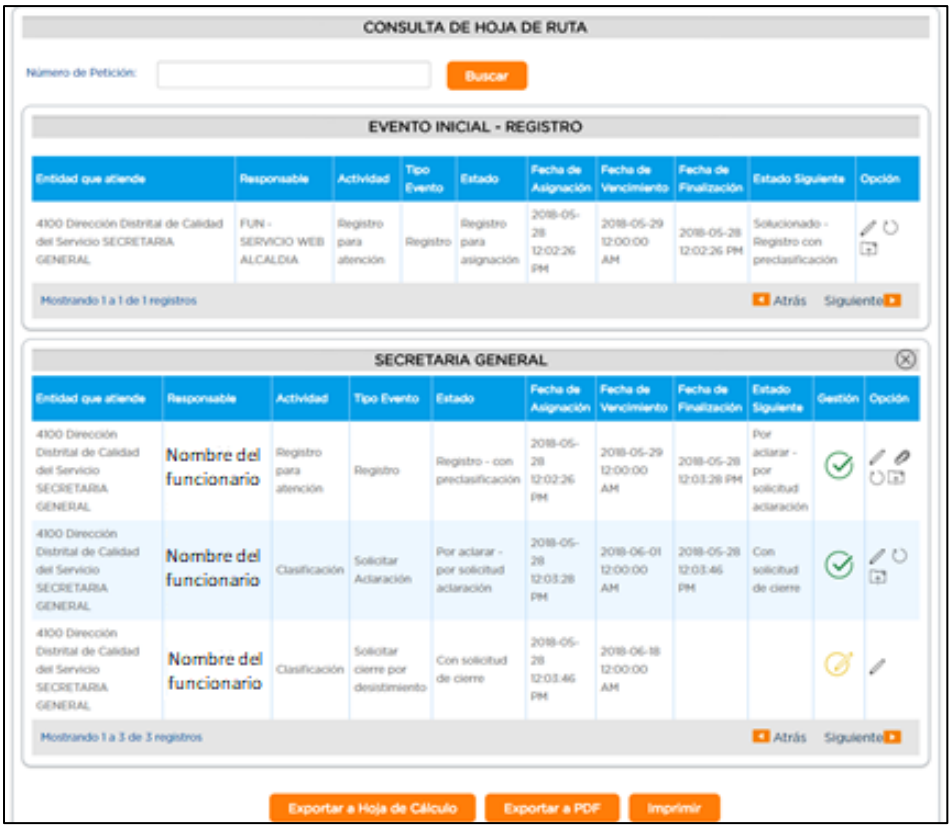
10. CONSULTAR HOJA DE RUTA

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



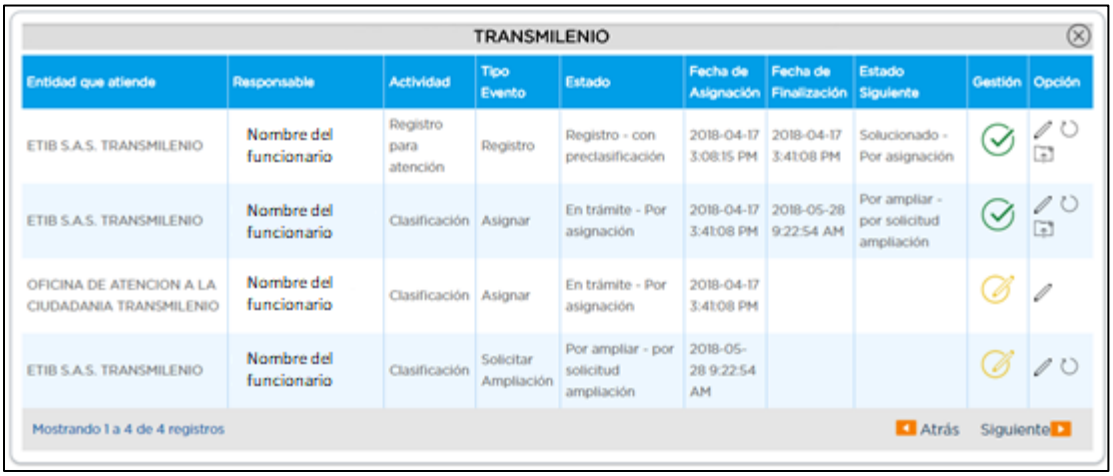
El sistema despliega la pantalla de consulta de hoja de ruta:

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



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

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				

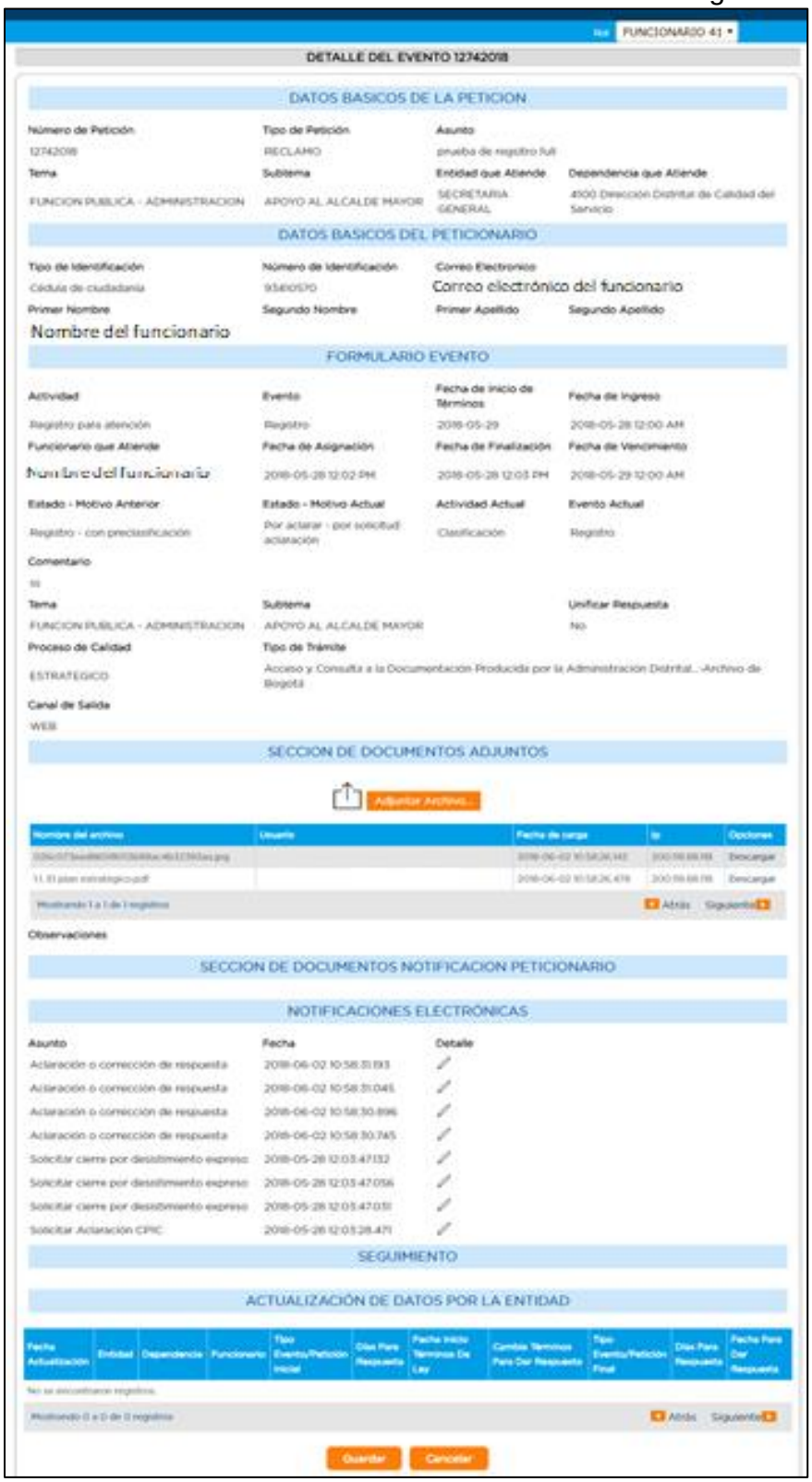
Mostrando 1 a 4 de 4 registros Atrás Siguiente

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
	Generar aviso de publicación
	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:



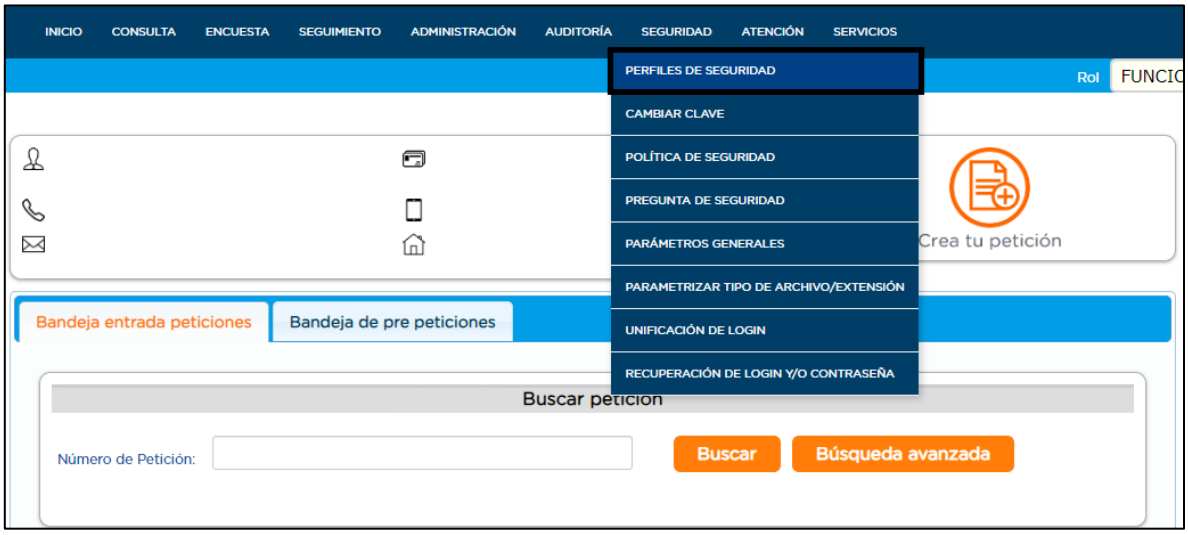
11. CARTELERA VIRTUAL

Teniendo en cuenta la gestión realizada por parte de la Administración Distrital debe ser en todo caso de conocimiento del peticionario, en el Sistema se encuentra disponible la Cartelera Virtual, en la cual podrán publicarse comunicaciones que den cuenta de la gestión de las entidades bien sea de peticiones registradas como anónimas que no cuentan con información para su remisión o aquellas que cumplan con las causales de devolución de correspondencia establecidas por la Administración Funcional.

11.1. Parametrización de usuario

Para generar aviso de publicación en cartelera virtual, el usuario funcionario debe estar asociado al perfil “Cartelera Virtual” habilitado.

Ingresar desde el menú Seguridad a la opción Perfiles de seguridad.



Realizar la búsqueda del perfil correspondiente y hacer clic en el botón para asociar el usuario.

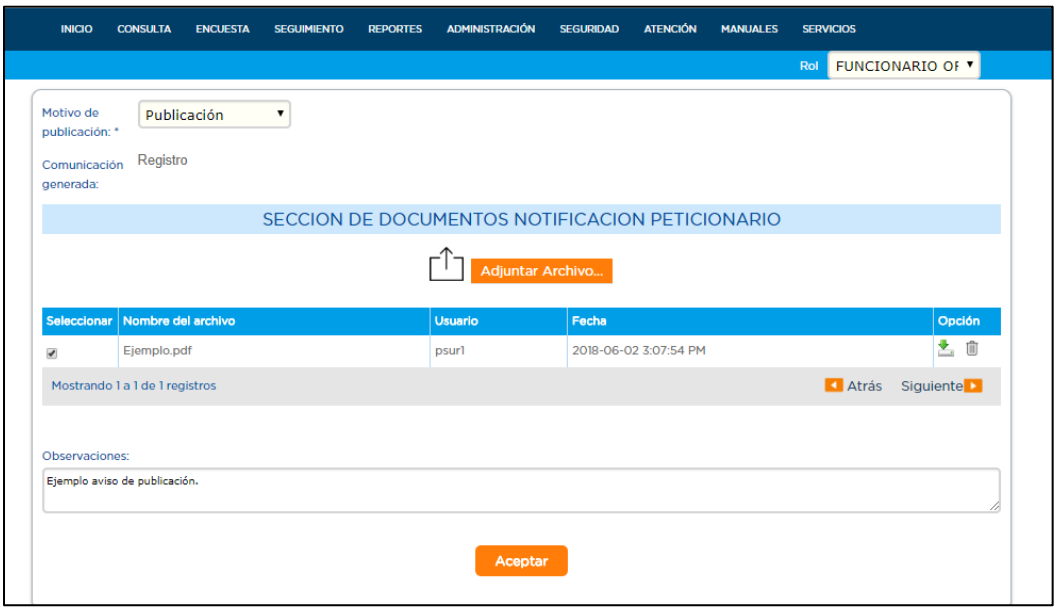
Hacer la búsqueda del usuario usando los campos disponibles (nombre de usuario o número de identificación y dar clic en agregar.

11.2. Generar aviso de publicación en cartelera virtual.

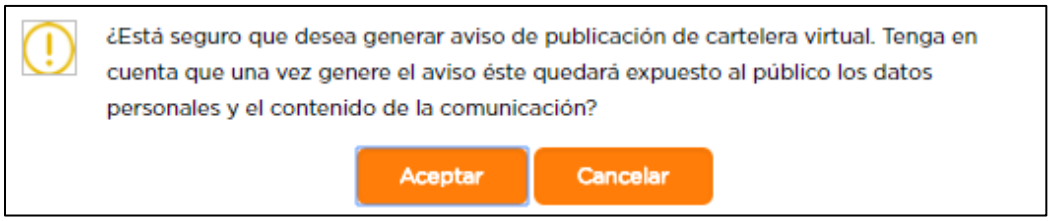
Ingresar al menú “Atención” opción “Consultar Hoja de Ruta”.

Buscar número de petición y dar clic en el botón “Generar aviso de publicación”.

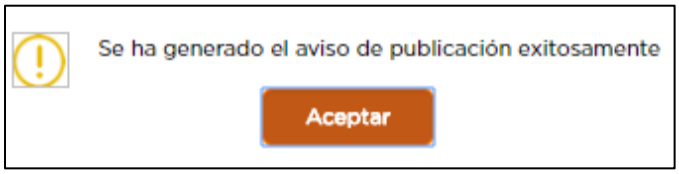
Seleccionar motivo de publicación, adjuntar documento, diligenciar observaciones y dar clic en el botón “Aceptar”.



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



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



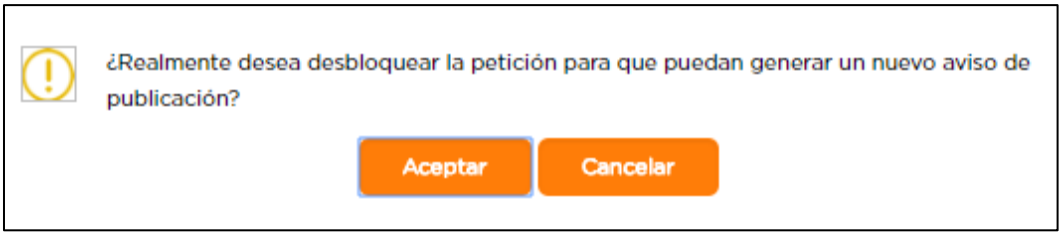
La petición quedará bloqueada hasta que se cumpla el tiempo parametrizado para la publicación en cartelera virtual. Para desbloquear dar clic sobre la llave.

11.3 Desbloqueo de generación de aviso.

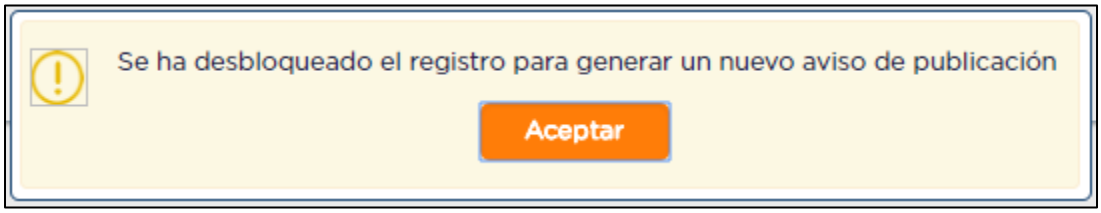
Como usuario Superadmin (ver sección 15.5 Perfilamiento), ingresar al menú “Administración” submenú “Proceso” opción “Desbloqueo de generación de aviso”.

Para desbloquear, dar clic sobre el candado.

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



El sistema confirma que la acción se ha realizado, dar clic en el botón “Aceptar”.



La petición queda desbloqueada.

11.4 Consultar publicación en cartelera virtual.

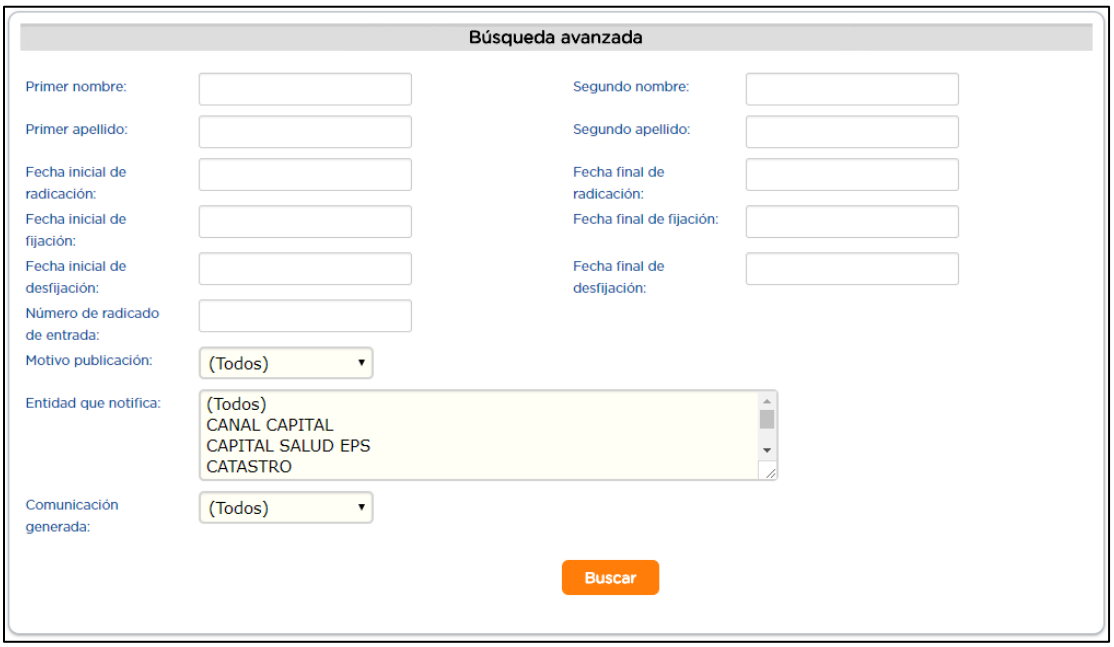
Con el fin de consultar la petición, se accede a la página de inicio de sesión, menú “Atención” opción “Cartelera Virtual”.

Diligenciar número de petición y dar clic en el botón “Buscar”.

Número de aviso	Motivo de publicación	Entidad notifica	Comunicación generada	Número de petición	Fecha registro de petición	Radicación entrada	Fecha de radicación	Fecha de fijación	Fecha de desfijación	Documentos
201801053	Publicación	SECRETARIA GENERAL	Registro	102018	2018-01-05	98765432	2018-01-04	2018-01-08	2018-01-08	Ver Archivos
201801052	Publicación	SECRETARIA GENERAL	Registro	382018	2018-01-08	98765432	2018-01-04	2018-01-08	2018-01-08	Ver Archivos
201801051	Publicación	SECRETARIA GENERAL	Registro	61942017	2017-12-25			2018-01-08	2018-01-08	Ver Archivos
201801091	Publicación	SECRETARIA GENERAL	Registro	112018	2018-01-05	98765432	2018-01-04	2018-01-10	2018-01-10	Ver Archivos
201801092	Publicación	HOSPITAL DEL SUR	Registro	902018	2018-01-10			2018-01-10	2018-01-10	Ver Archivos
201803161	Motivo de prueba	SECRETARIA GENERAL	Registro	2362018	2018-03-14			2018-03-19	2018-03-19	Ver Archivos

Para ver los documentos adjuntos, dar clic en el enlace “Ver Archivos”.

Para utilizar más filtros de búsqueda, dar clic en el botón “Búsqueda avanzada”, tener en cuenta que la información solicitada hace referencia al peticionario.



12 ENCUESTAS

12.1 Parametrización de Encuestas

Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **FORMULARIO**, opción **ENCUESTAS**.

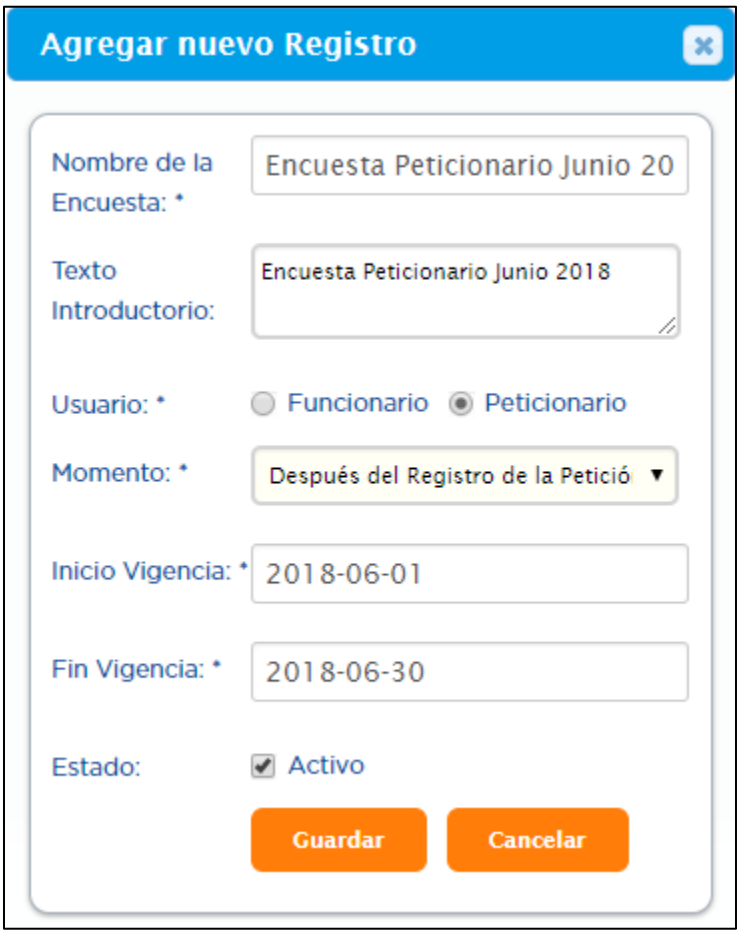
El sistema permitirá visualizar los siguientes campos de consulta y/o filtros en la pantalla:

- Nombre de la Encuesta
- Usuario: A que usuario está destinada la encuesta Funcionario y/o Peticionario

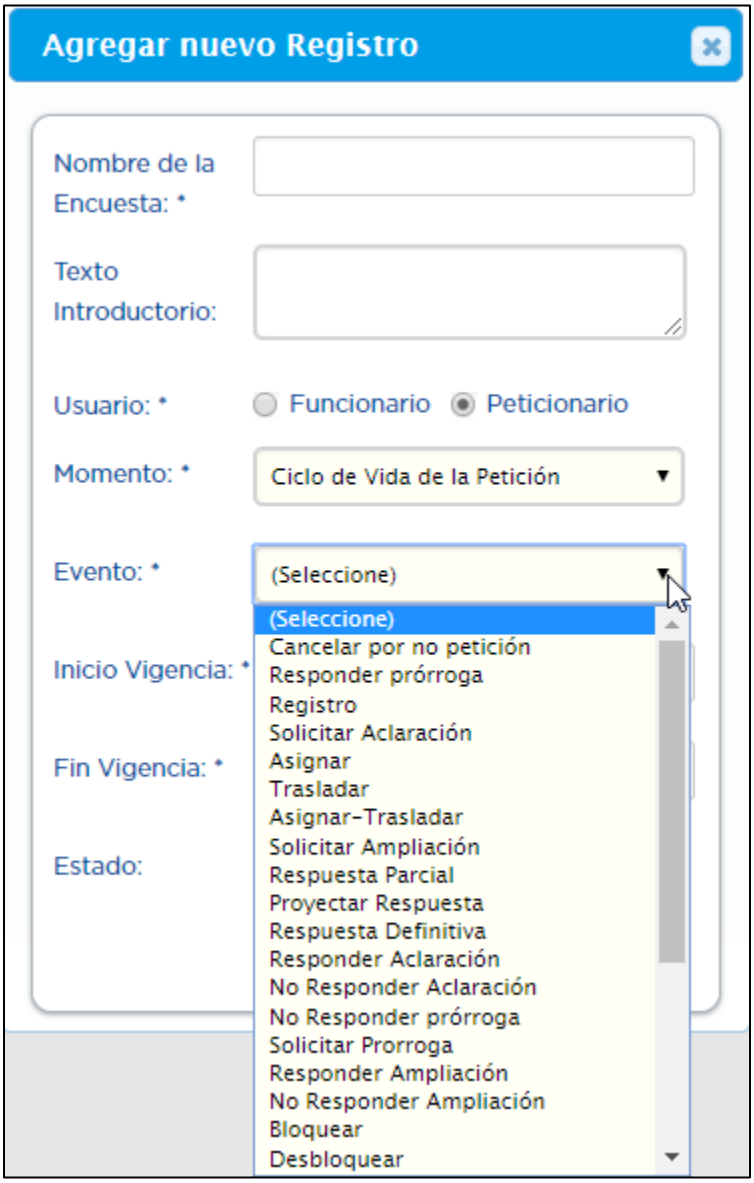
- Momento: En qué momento se va a aplicar la encuesta, por ejemplo después del registro de la petición o cuando todas las entidades competentes emitan respuesta
- Estado: Activo e Inactivo
- Botones Buscar y Agregar Nuevo Registro.

Hacer clic en el botón **Agregar Nuevo Registro** para crear una encuesta.

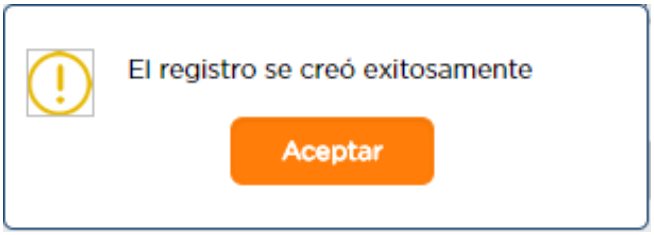
Llenar los campos solicitados y hacer clic en el botón **Guardar**.


Agregar nuevo Registro
Nombre de la Encuesta: *
Encuesta Peticionario Junio 20
Texto Introductorio:
Encuesta Peticionario Junio 2018
Usuario: *
Funcionario
Peticionario
Momento: *
Después del Registro de la Petició
Inicio Vigencia: *
2018-06-01
Fin Vigencia: *
2018-06-30
Estado:
Activo
Guardar
Cancelar

Nota: Cuando en el momento se selecciona **Ciclo de Vida de la Petición,** es decir durante la gestión de la petición, se visualizará la lista desplegable **Evento** y deberá elegir los eventos parametrizados en el sistema en los cuales se ejecutará la encuesta.



El sistema mostrará el siguiente mensaje:



12.2 Búsqueda de Encuestas

Ingresar el nombre de la encuesta creada y hacer clic en el botón **Buscar.** El sistema mostrará los resultados de la búsqueda de acuerdo con los filtros seleccionados.

El sistema, en la sección “Opción” presenta una serie de iconos para realizar las diferentes opciones de las encuestas, a continuación, se muestra la representación de cada uno de ellos:

Botón	Descripción
	Editar encuesta
	Configurar encuesta
	Enviar encuesta por email
	Ver detalle de enviados por email
	Pre visualizar encuesta
	Clonar encuesta

Para hacer modificaciones en encuestas ya existentes, se debe hacer clic en el ícono **Configurar Encuesta**.

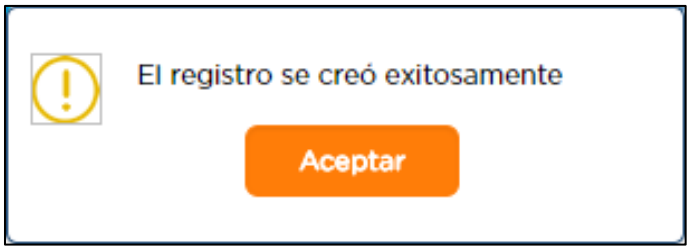
Un agrupador en el módulo de encuestas es un grupo de preguntas al interior de una encuesta, por ejemplo:

- Agrupador datos básicos del usuario: dentro de este agrupador se pueden asociar preguntas relacionadas
  - Nombre completo
  - Tipo de documento
  - Número de documento

Hacer clic en el botón **Agregar Nuevo Registro** para crear un nuevo agrupador.

Llenar la información solicitada y hacer clic en el botón **Guardar**.

El sistema mostrará el siguiente mensaje:

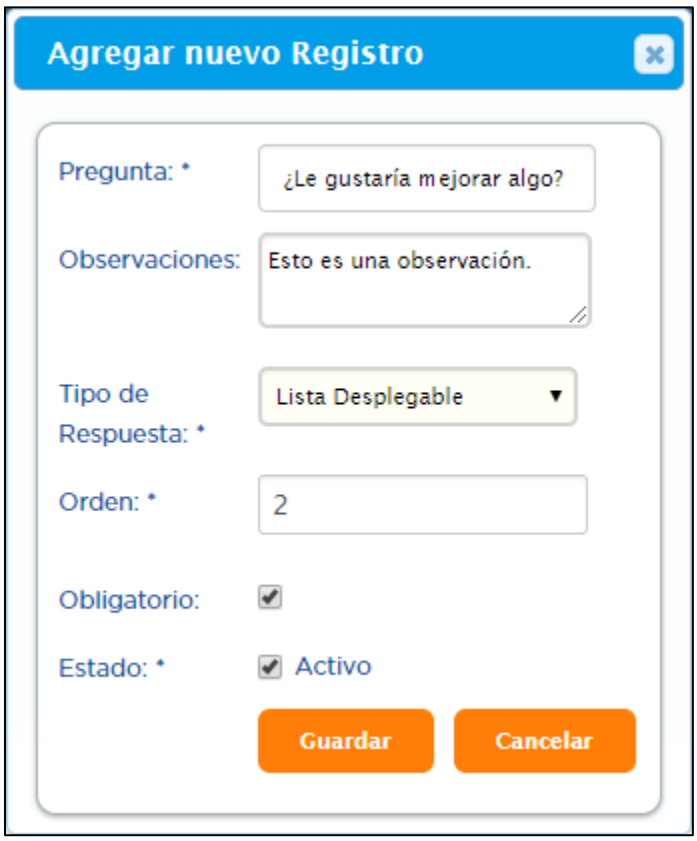


Se visualizará el agrupador creado y las opciones para editar los agrupadores y asociar preguntas .

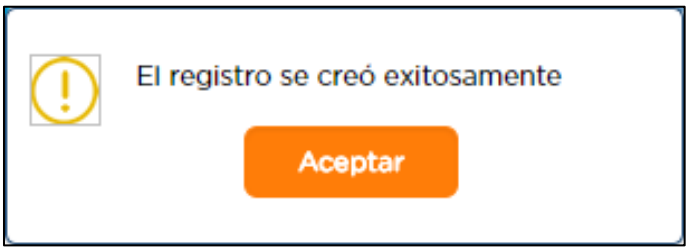
Para agregar preguntas en el agrupador hacer clic en el ícono **Asociar Pregunta**.

Hacer clic en el botón **Agregar Nuevo Registro** para asociar pregunta a un agrupador.

Llenar la información solicitada y hacer clic en el botón **Guardar**.



El sistema mostrará el siguiente mensaje:



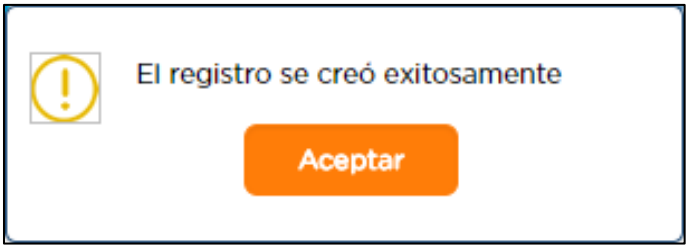
Se visualizará la pregunta creada y las opciones para editar el registro y asociar respuestas.

Nota: La opción **Asociar Respuesta** se visualizará si el registro tiene como tipo de respuesta la opción: **Lista Desplegable**, **Si/No**, **Única Respuesta** y **Selección Múltiple**.

Hacer clic en el botón **Asociar Respuesta**.

Llenar la información solicitada y hacer clic en el botón **Agregar**.

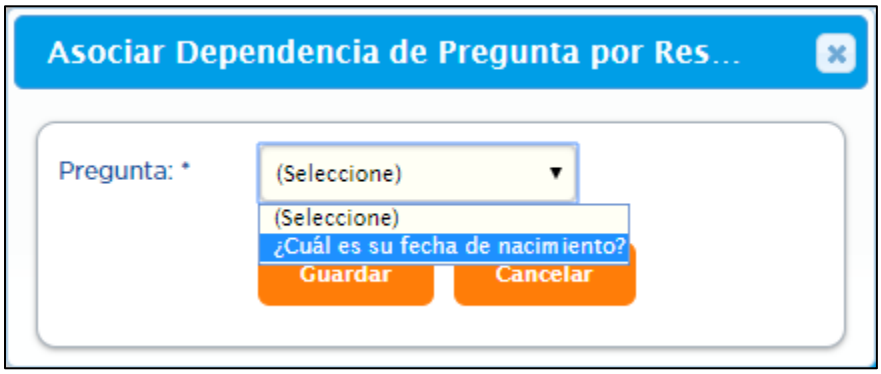
El sistema mostrará el siguiente mensaje:



El sistema mostrará la grilla de consulta de respuestas creadas como parte de la configuración de la encuesta con las columnas: **Respuesta**, **Estado** y **Opción** y las opciones **Editar Registro** y **Asociar Preguntas Dependientes**.

Hacer clic en el ícono **Asociar Preguntas Dependientes**.

Seleccionar las preguntas que dependerán de la respuesta dada por el usuario **Funcionario** o **Peticionario** cuando gestionen la encuesta, por ejemplo: solo si responden **Sí** a la pregunta, se visualizarán las preguntas seleccionadas en este punto. Finalmente, presionar el botón **Guardar**.



Nota: Se visualizarán las preguntas que se encuentren activas dentro del agrupador a excepción de la pregunta de la cual se origina la respuesta a la cual se le está parametrizando la dependencia.

Se visualizará (n) la (s) pregunta (s) en la grilla de preguntas dependientes.

12.3 Consideraciones generales

A continuación, se describen los íconos que hacen parte de la funcionalidad y que se encuentran disponibles en la grilla de consulta de encuestas.

Ícono	Nombre del ícono	Función
	Editar registro	Permitirá editar la información de la encuesta.
	Configurar Encuesta	Permitirá configurar los agrupadores, preguntas, respuestas y preguntas dependientes de la encuesta.
	Enviar Encuesta por Email	Permitirá enviar vía correo electrónico una plantilla de notificación de forma genérica con el enlace de la encuesta para que sea gestionada por el funcionario y/o peticionario, teniendo en cuenta que las

		notificaciones no se deben enviar a los correos de los usuarios anónimos. Se mostrará solo para los registros que tengan parametrizado el Momento **Envío por Email**. Esta opción no será visualizada si la encuesta se encuentra inactiva o se encuentra fuera del período de vigencia.
	Ver Detalle de Enviados por Email	Permitirá visualizar lo siguiente: Para el tipo de usuario **Funcionario** se visualizará el sector, entidad, dependencia y el detalle de los correos excluidos en el proceso de envío de correo electrónico. Para el tipo de usuario **Peticionario**, se visualizará el tipo de peticionario y el detalle de los correos excluidos en el proceso de envío de correo electrónico. Se mostrará solo para los registros que tengan parametrizado el Momento **Envío por Email**.
	Previsualizar Encuesta	Permitirá visualizar la configuración que se realizó de la encuesta: título de la encuesta, texto introductorio, agrupadores, preguntas y respuestas activas.
	Clonar Encuesta	Permitirá realizar la copia/clonación de toda la encuesta, junto con sus agrupadores, preguntas y respuestas. El sistema asignará el mismo nombre de la encuesta original

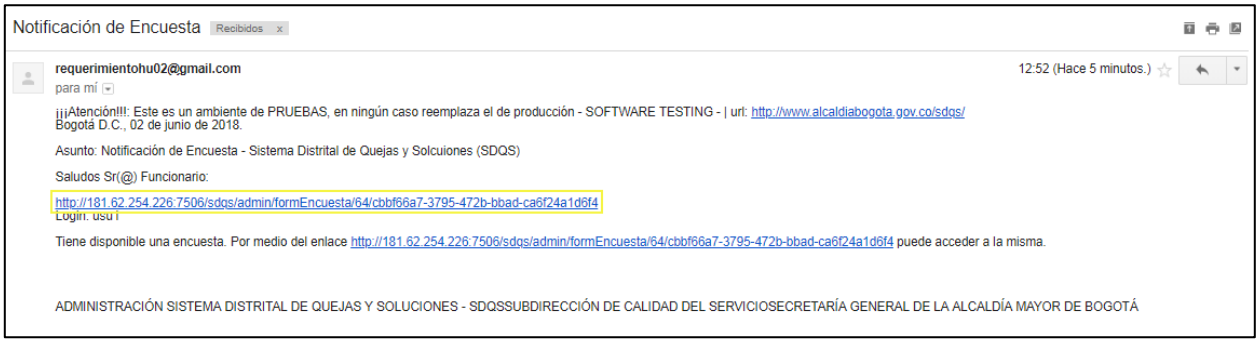
		concatenando la fecha y hora en la cual se realiza la acción. La encuesta se creará como inactiva y con las fechas de vigencia vacías.

- Se mantendrá registro en el **Log de Errores**, en caso de que se presente algún error.
- Se mantendrá registro en el **Log de Auditoría** en caso de que se presente algún movimiento.
- Se mantendrá registro en el **Log de Notificaciones** en caso de que se presente alguna notificación.

12.4 Diligenciamiento de encuesta cuando se envía por correo electrónico

Para diligenciar la encuesta, el usuario debe revisar la bandeja de entrada del correo electrónico asociado al usuario y abrir el correo con el asunto **Notificación de Encuesta**.

Hacer clic en el enlace enviado, este direccionará a la aplicación; en caso de que no haya iniciado sesión, deberá hacerlo para diligenciar la encuesta.


Notificación de Encuesta Recibidos x

requerimientohu02@gmail.com 12:52 (Hace 5 minutos.)
para mí

¡¡¡Atención!!!: Este es un ambiente de PRUEBAS, en ningún caso reemplaza el de producción - SOFTWARE TESTING - | url: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sdqs/
Bogotá D.C., 02 de junio de 2018.

Asunto: Notificación de Encuesta - Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)

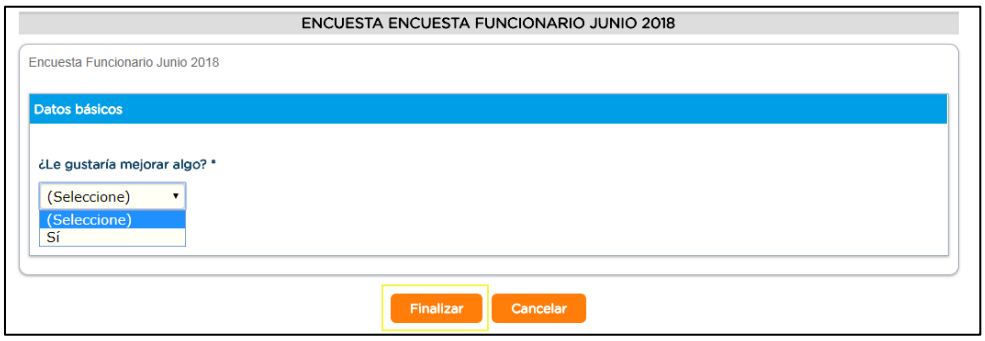
Saludos Sr(@) Funcionario:

http://181.62.254.226:7506/sdqs/admin/formEncuesta/64/cbbf66a7-3795-472b-bbad-ca6f24a1d6f4
Login: usu1

Tiene disponible una encuesta. Por medio del enlace http://181.62.254.226:7506/sdqs/admin/formEncuesta/64/cbbf66a7-3795-472b-bbad-ca6f24a1d6f4 puede acceder a la misma.

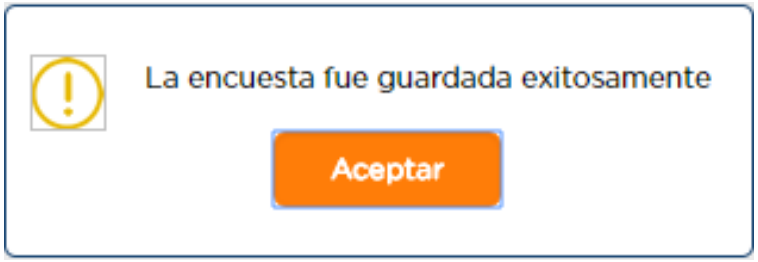
ADMINISTRACIÓN SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQSSUBDIRECCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIOSECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Una vez haya ingresado visualizará la pantalla con el formulario para diligenciar la encuesta: texto introductorio, agrupadores, preguntas y las respuestas según lo definido en la parametrización (Ver sección 12.1). A continuación, haga clic en el botón **Finalizar** para guardar sus respuestas.



Nota: El sistema validará si una pregunta es dependiente de una respuesta, y sólo si dicha respuesta es seleccionada se visualizará la pregunta en el formulario.

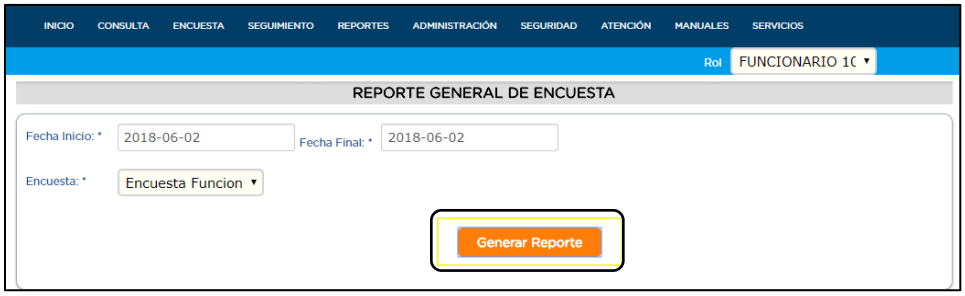
El sistema mostrará el siguiente mensaje:



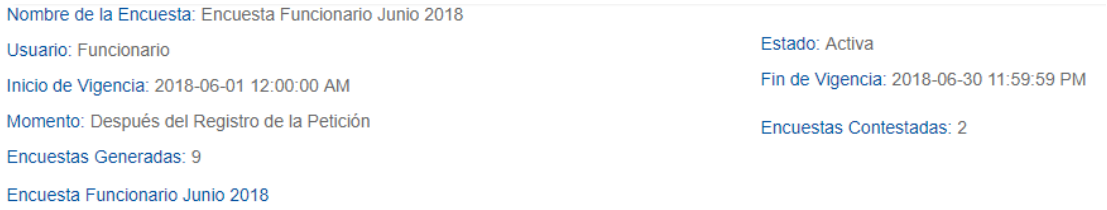
12.5 Reporte de Encuestas

Para visualizar la base de las respuestas de las encuestas, se debe ingresar por el portal reportes.bogota.gov.co/sdqs, menú **REPORTES**, opción **REPORTE GENERAL DE ENCUESTAS.** Para esto, se requiere que el usuario tenga el permiso necesario para consultar dicho reporte.

En dicha selección, se debe indicar la en rango de fecha de respuestas a consultar, y la **Encuesta** que desea consultar, luego hacer clic en el botón **Generar Reporte**.



Allí se podría visualizar la información relacionada a la encuesta: **Nombre de la Encuesta**, **Usuario (Usuario funcionario / Peticionario)**, **Estado**, **Inicio de Vigencia**, **Fin de Vigencia**, **Momento**, **Evento**, **Encuestas Generadas**, **Encuestas Contestadas**, **texto introductorio** y los gráficos correspondientes.



Generar el reporte en formato PDF haciendo clic en el botón **Exportar a PDF,** este documento contiene la información presentada por el sistema en pantalla.

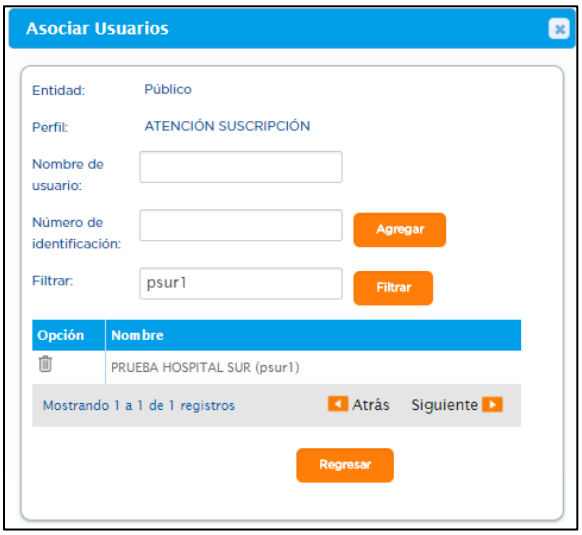
Ahora bien, si se requiere generar el detalle de las respuestas, haciendo clic en el botón **Exportar a Hoja de Cálculo,** a lo cual se generará un link para descargar a través de la Bandeja de Reportes. Es importante aclarar que el exportable se generará en formato CSV.

13 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.

13.1 Parametrización de usuario

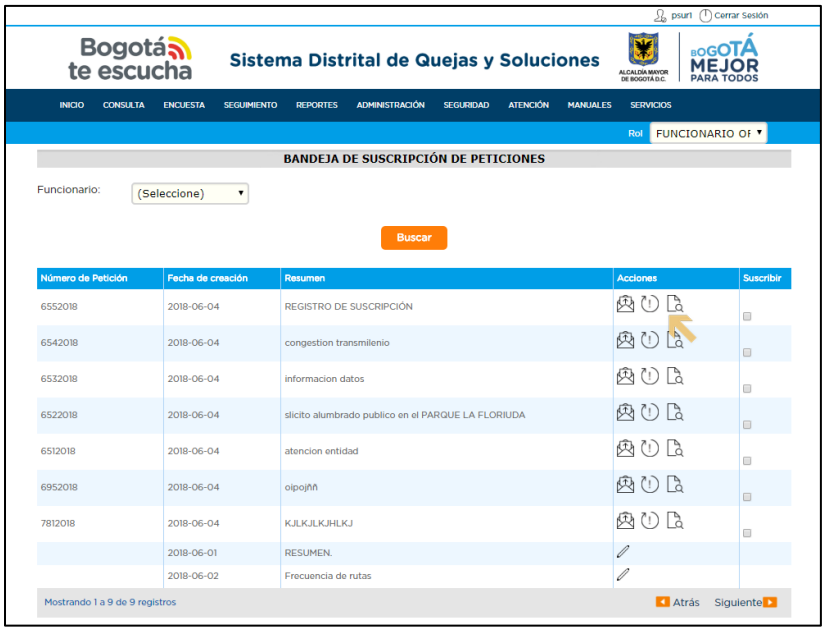
Se debe ingresar con usuario que tenga configurado el perfil “Atención de Suscripción”.



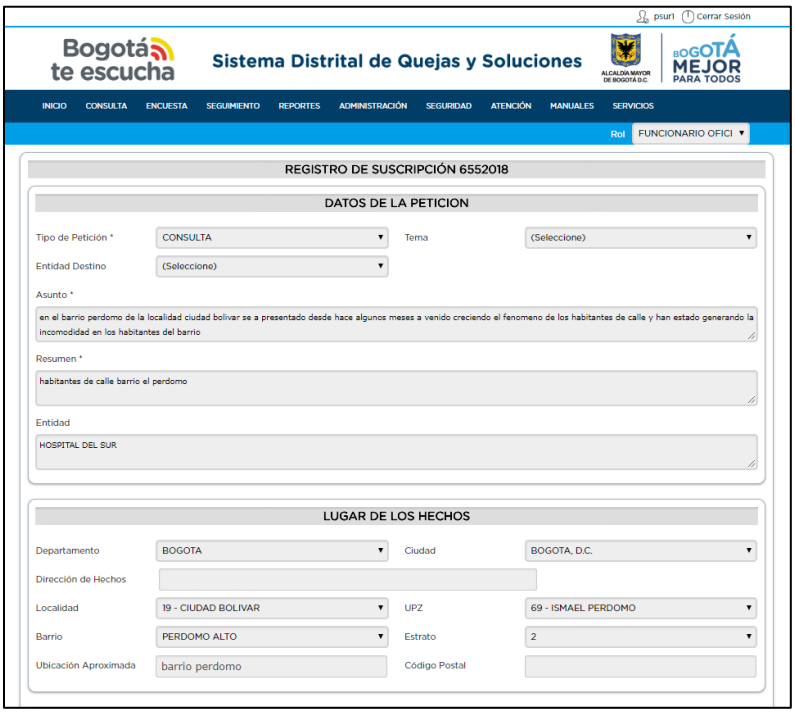
13.2 Visualizar Suscripción

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”.

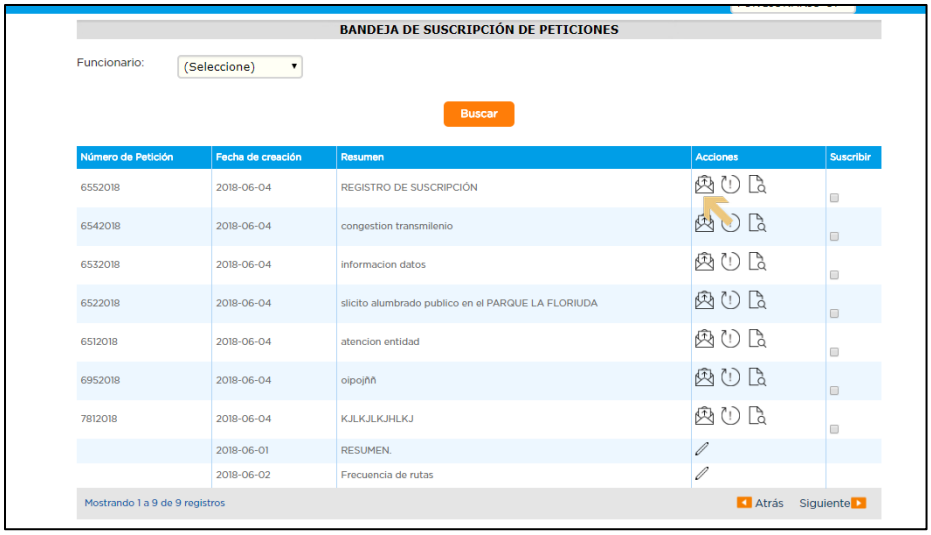


Visualizar detalle de la petición por suscripción. Es importante anotar que en dicha opción no se permite editar campos.

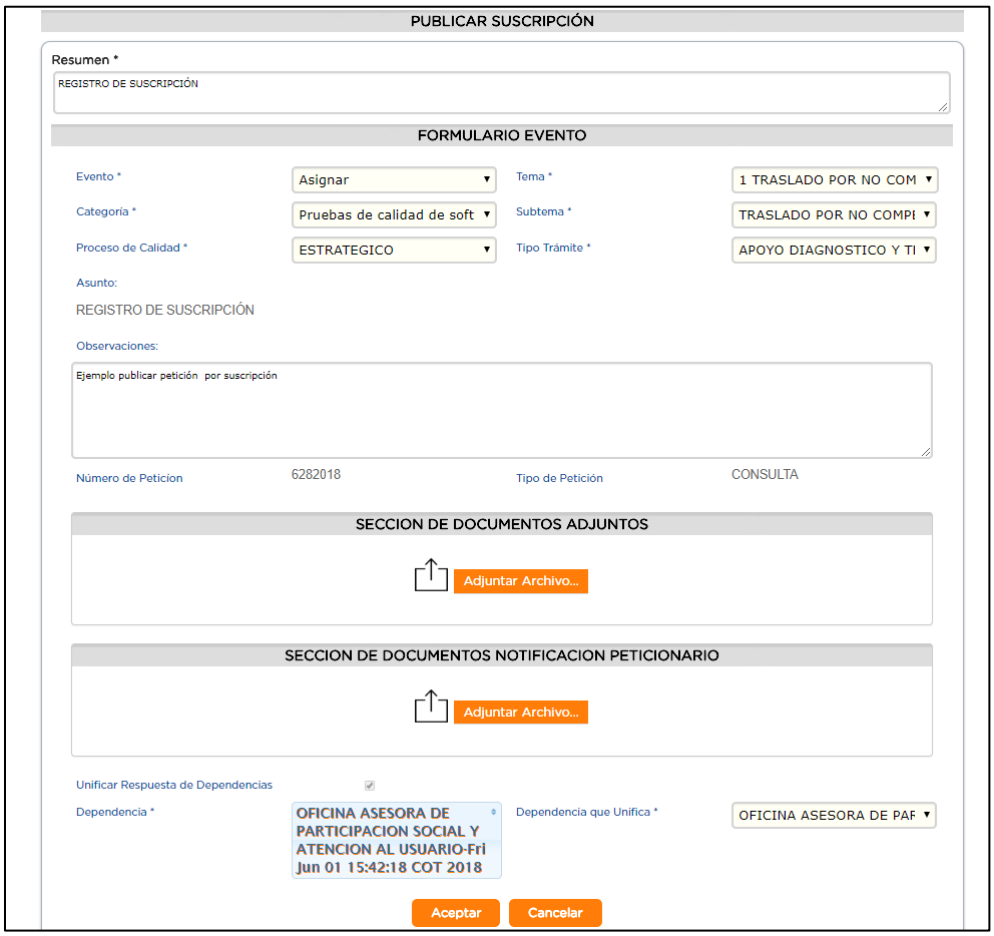


13.3 Recibir y Publicar Petición por Suscripción

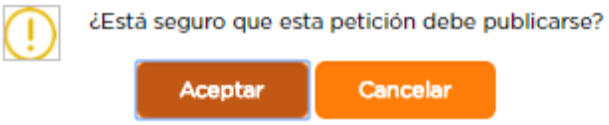
Si el usuario funcionario encargado de gestionar las peticiones registradas a través de este módulo identifica que corresponden a la problemática de una comunidad, debe seleccionar la petición a publicar y dar clic en el icono “Publicar Suscripción”.



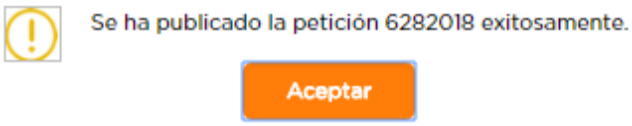
Diligenciar formulario, validar Captcha y dar clic en el botón “Aceptar”.



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



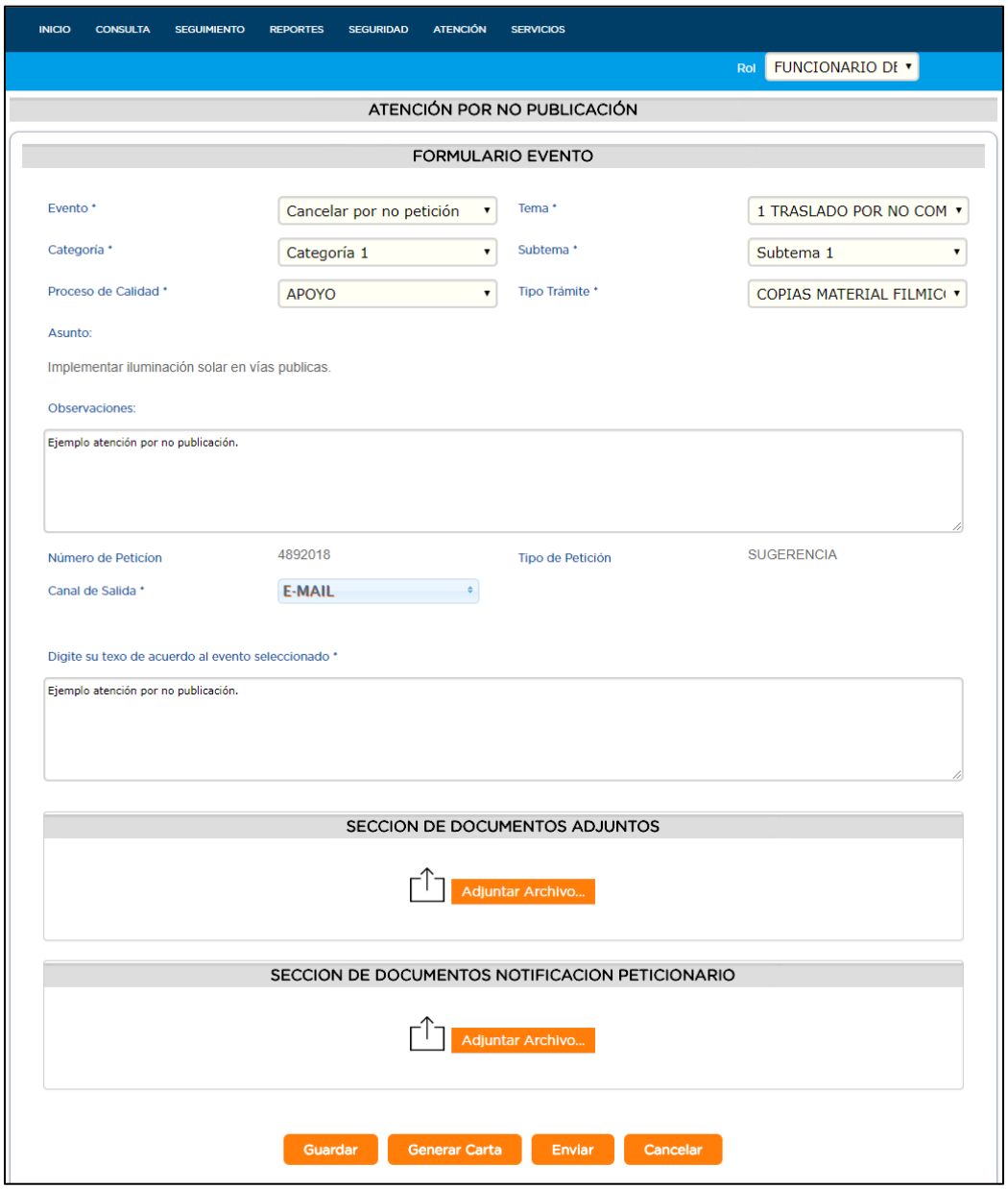
El sistema confirma la publicación realizada dar clic el botón “Aceptar”.



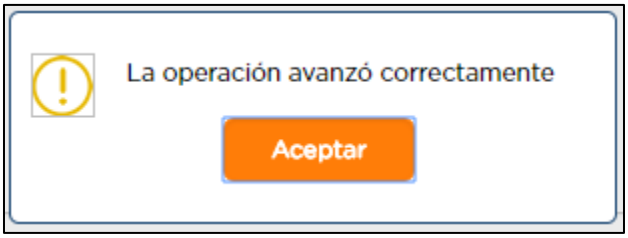
Si el usuario funcionario encargado de gestionar las peticiones registradas a través de este módulo identifica que estas no corresponden a la problemática de una

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.

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

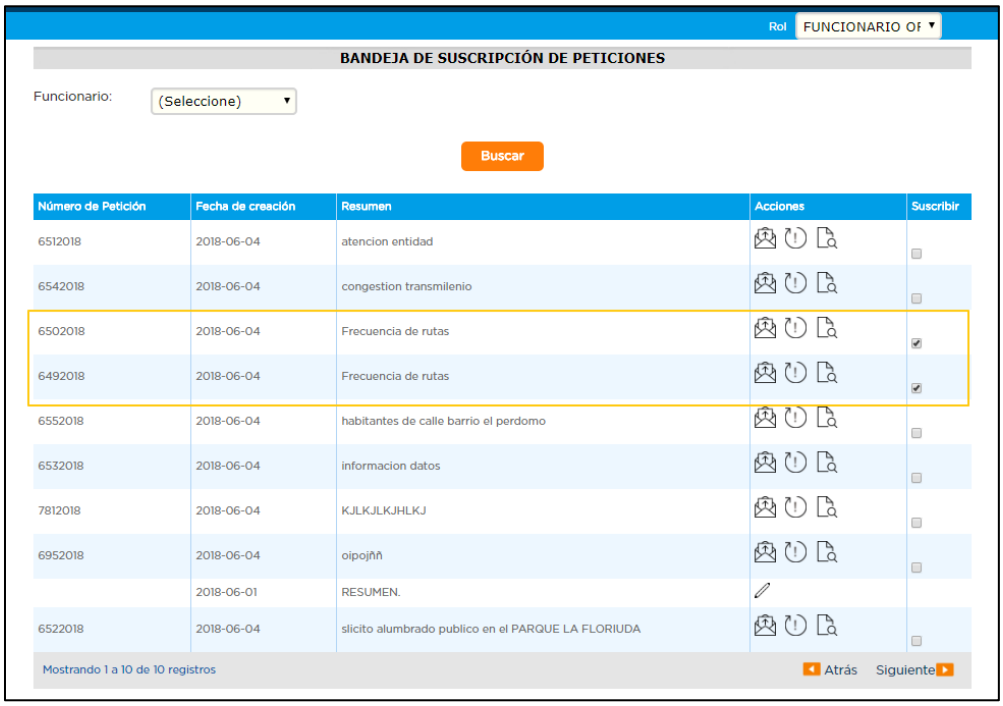


El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en el botón “Aceptar”.

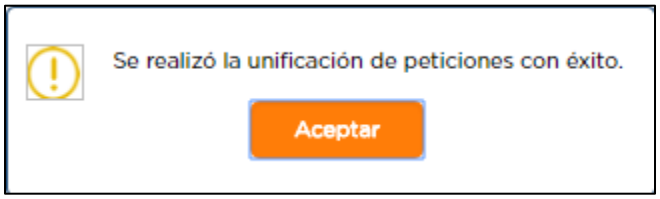


13.4 Unificar Suscripciones

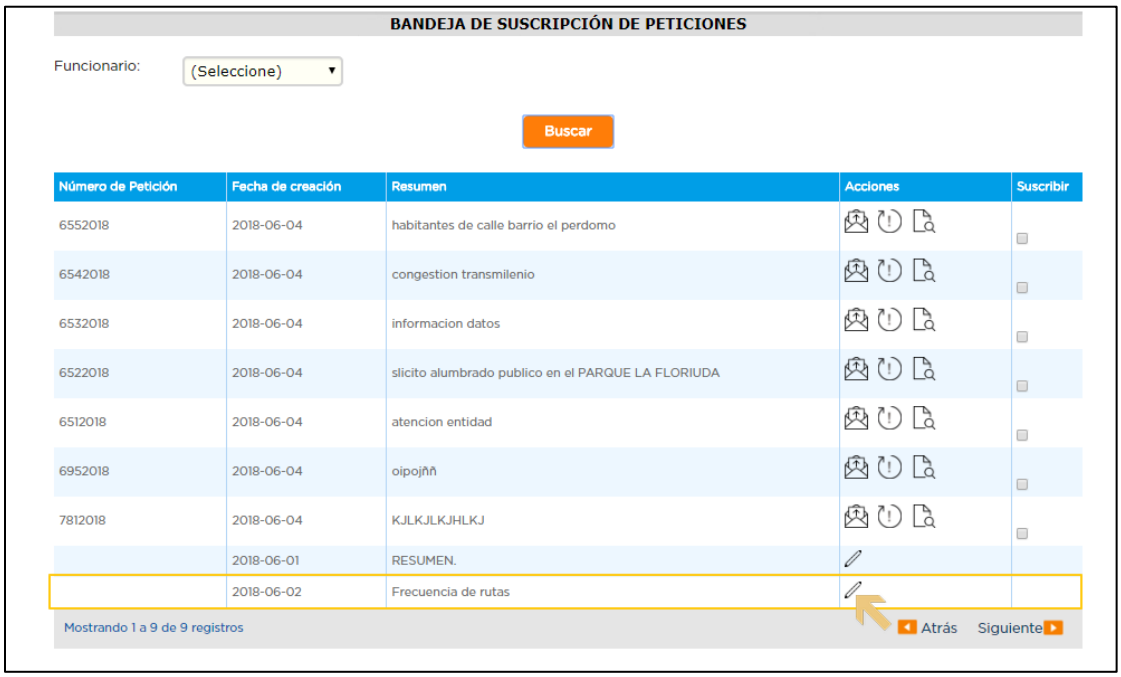
Si son registradas por éste módulo 2 o más peticiones con el mismo asunto el usuario encargado debe marcarlas en el campo “Suscribir” y dar clic en el botón “Suscribir”.



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

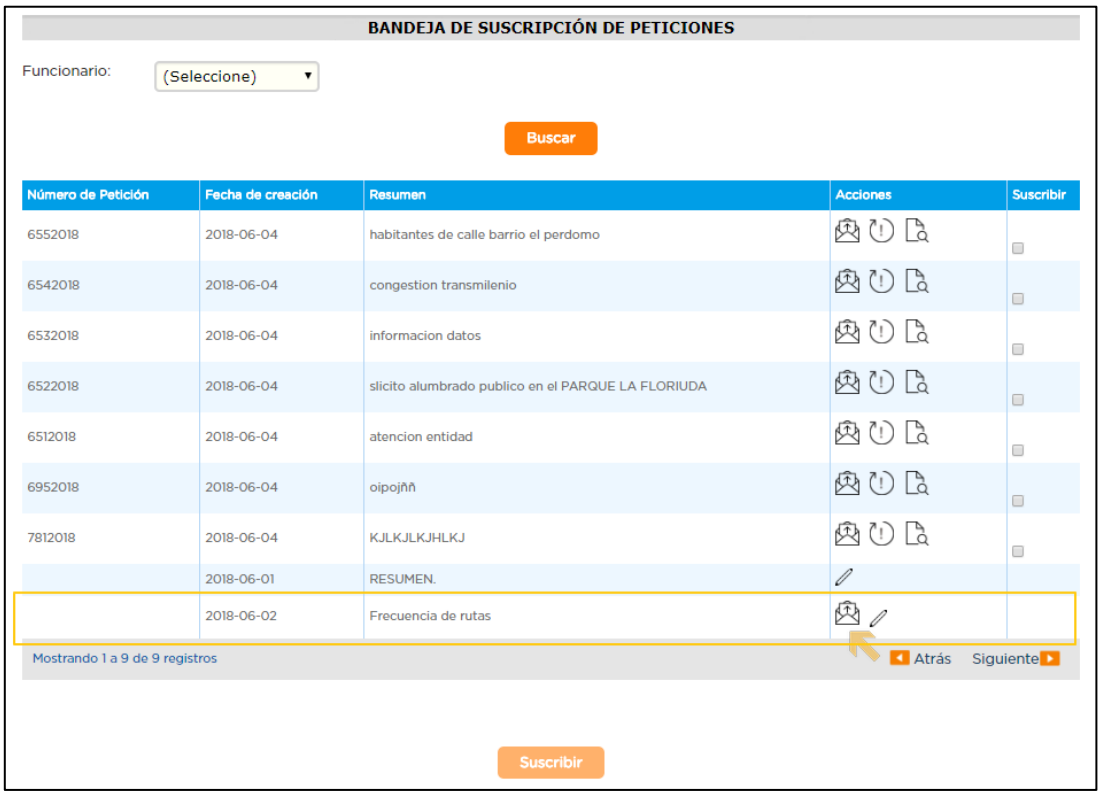


Se visualizan peticiones unificadas, dar clic sobre el icono “Ver Hijas”.



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

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



13.5 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.

13.6 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”.

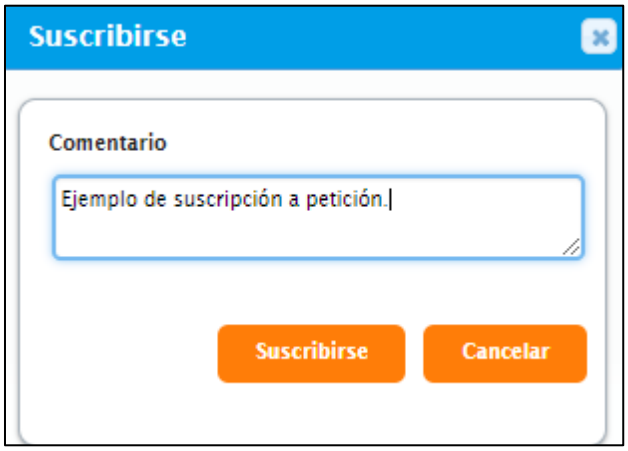
13.6.1 Ver petición

Con el fin de hacer seguimiento a las peticiones, se da clic en el botón Súmate aquí, posteriormente ser 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.

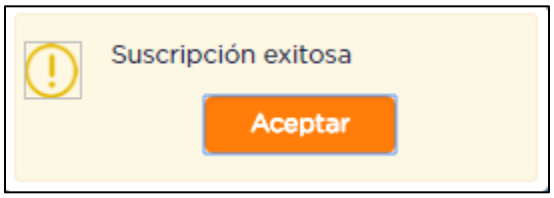
13.6.1 Suscribirse a una petición

Dar clic en el enlace “Suscribirse”.

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.



El sistema muestra mensaje de confirmación de la suscripción.



13.7 Top 5

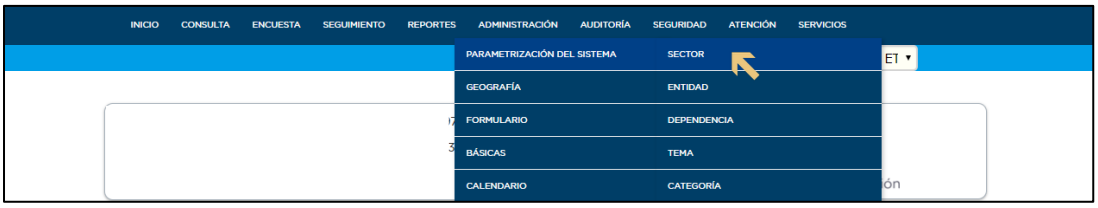
Se visualiza en la parte superior derecha de la pantalla, las 5 suscripciones con mayor cantidad de suscripciones.

14 PARAMETRIZACIÓN GENERAL (Estructura de entidades)

La estructura de cada entidad en el Sistema es definida por cada una de ellas, teniendo en cuenta sus necesidades y capacidad, sin embargo la parametrización en el Sistema es realizada en conjunto con la Administración Funcional del Sistema. Es pertinente mencionar que el sistema cuenta con validaciones que no permiten registros bajo el mismo nombre, es decir, no se permite el registro de 2 entidades bajo el mismo nombre o 2 dependencias de una misma entidad con el mismo nombre.

14.1 Crear Sector

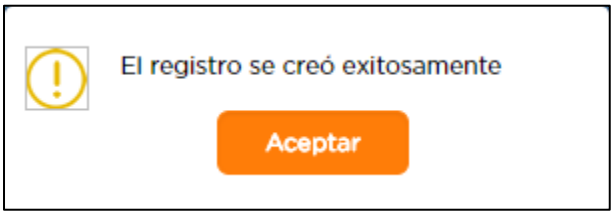
Ingresar desde un usuario con perfil Superadmin al menú “Parametrización del Sistema” opción “Sector”.



Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.

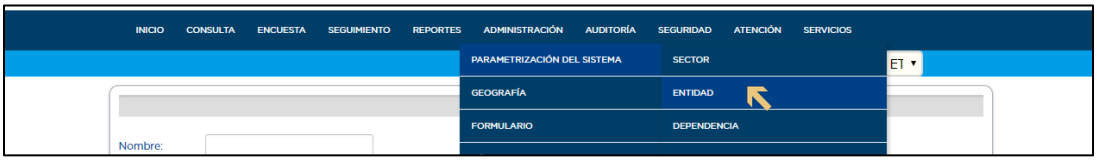
A continuación, se deben diligenciar los campos presentados y dar clic en el botón “Guardar”. Se debe anotar que el sector no podrá ser activado hasta que tenga una entidad relacionada.

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



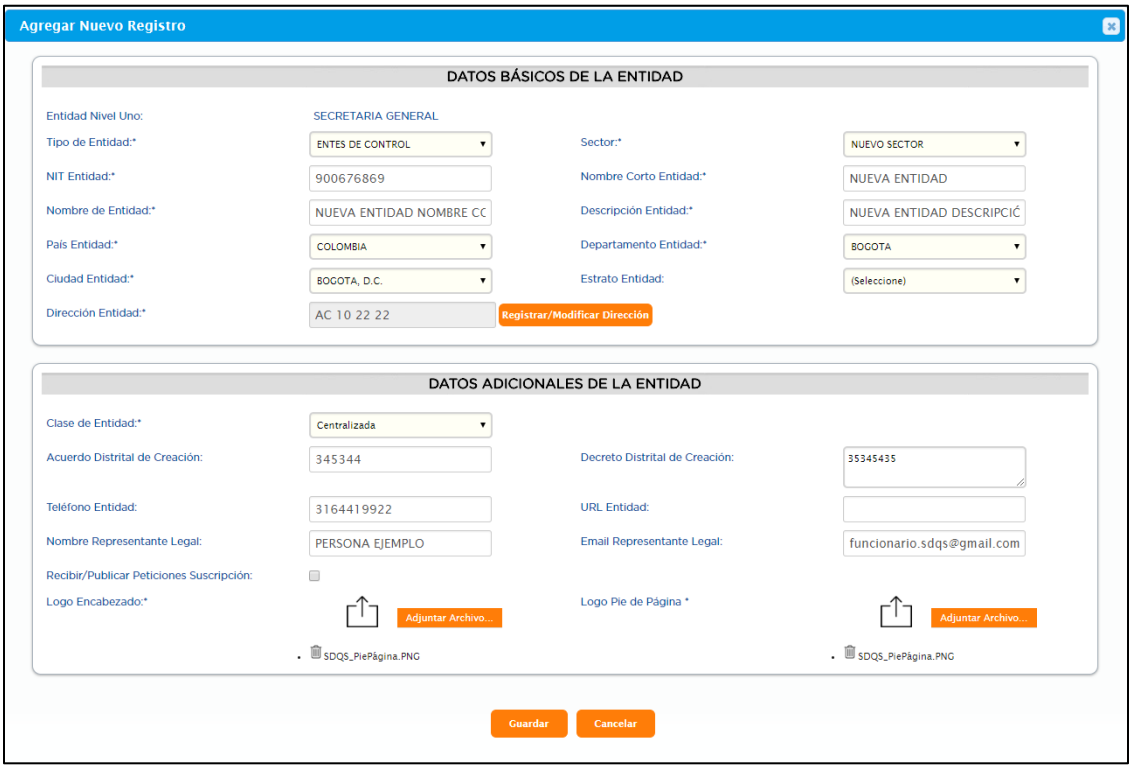
14.2 Crear Entidad

Ingresar como usuario administrador al menú "Parametrización del Sistema" opción "Entidad".

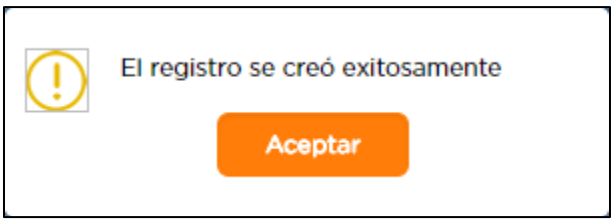


Dar clic en el botón "Agregar nuevo registro".

A continuación, se deben diligenciar los campos presentados y dar clic en el botón “Guardar”. Se debe anotar que la entidad no podrá ser activada hasta que tenga una dependencia relacionada.



El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.

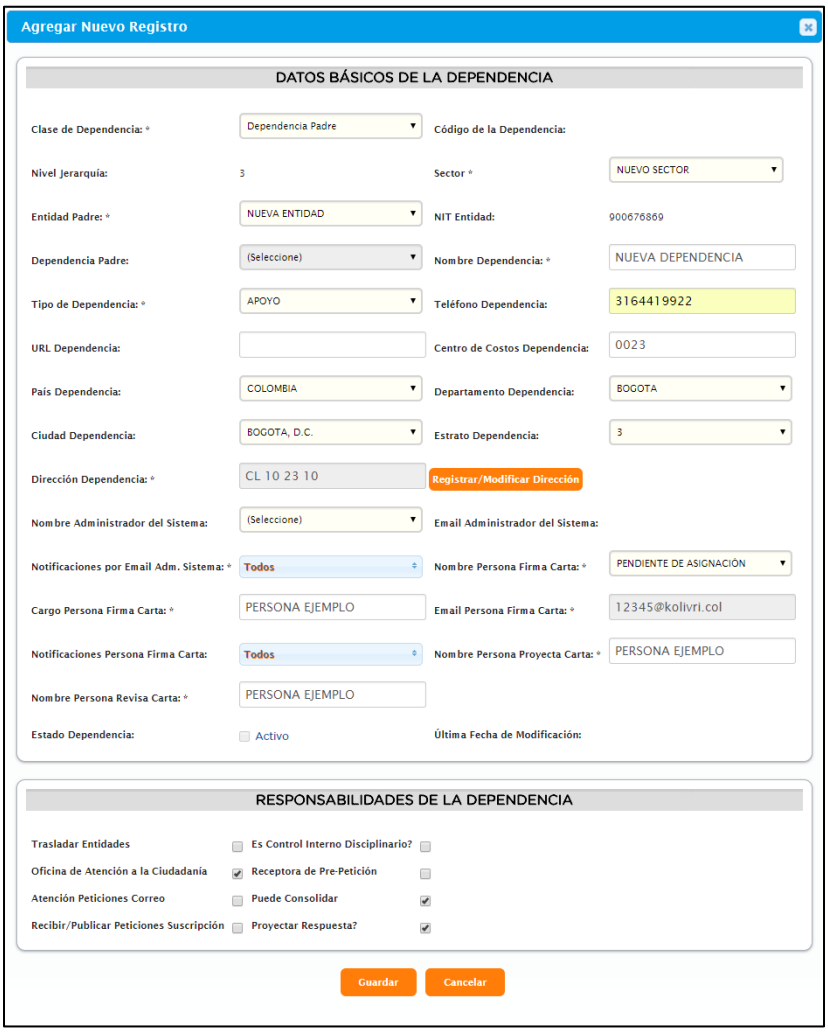


14.3 Crear Dependencia

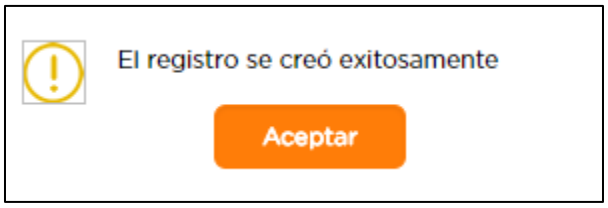
Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Dependencia”.

Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.

Se deben diligenciar los campos presentados y dar clic en el botón “Guardar”. Cabe anotar que la dependencia no podrá ser activada hasta que tenga un funcionario relacionado.



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

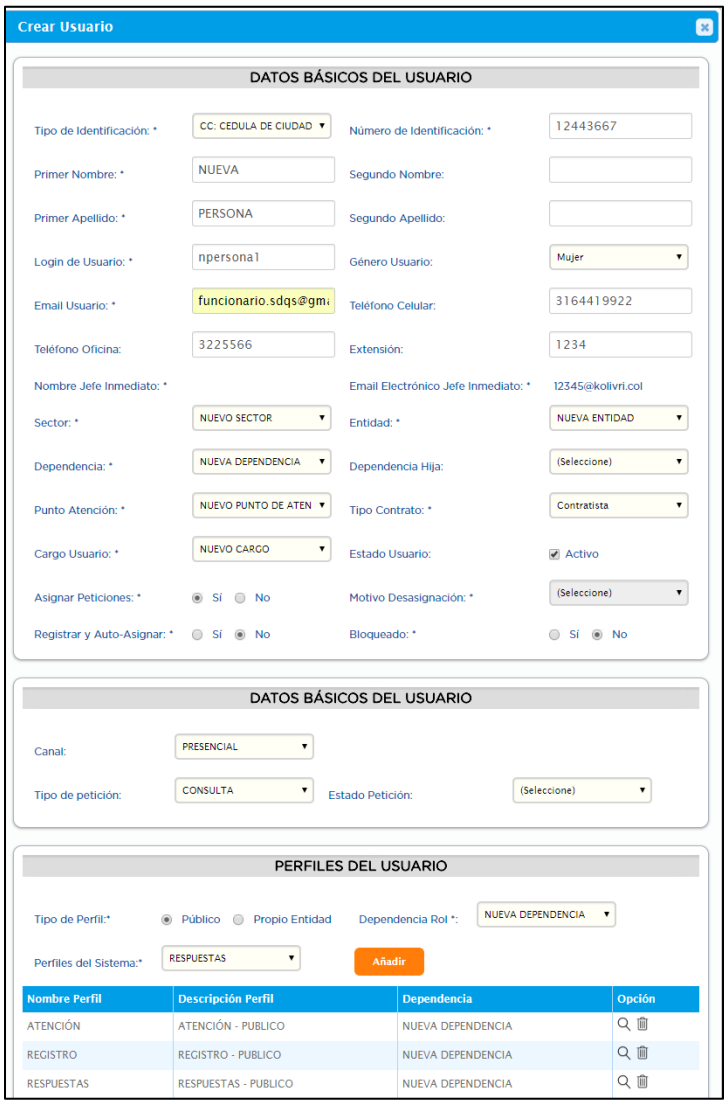


14.4 Crear Funcionario

Ingresar como usuario administrador al menú "Parametrización del Sistema" opción "Funcionarios".

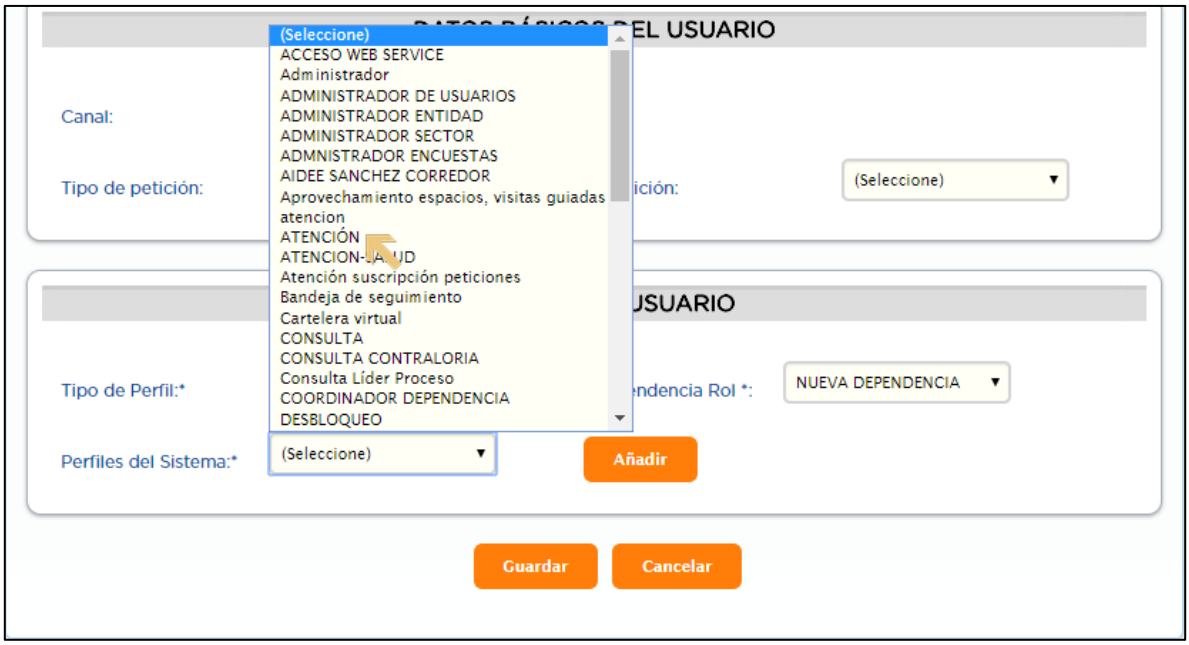
Dar clic en el botón “Agregar Usuario”.

Diligenciar los campos del formulario.

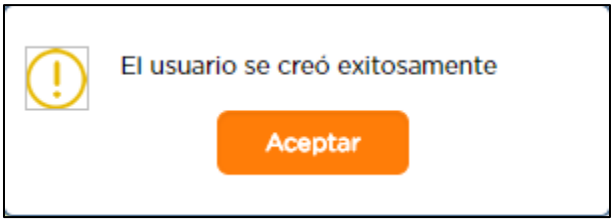


Datos Básicos del funcionario, seleccionar los campos para adicionar filtros de asignación de peticiones según canal, tipo de petición y estado de la petición. Estos campos no son obligatorios.

Adicionar perfiles de usuario, seleccionar “Tipo de Perfil”, seleccionar “Perfiles del sistema” y dar clic en el botón “Añadir”. Para ampliar la información de perfiles, ver numeral 15.6.

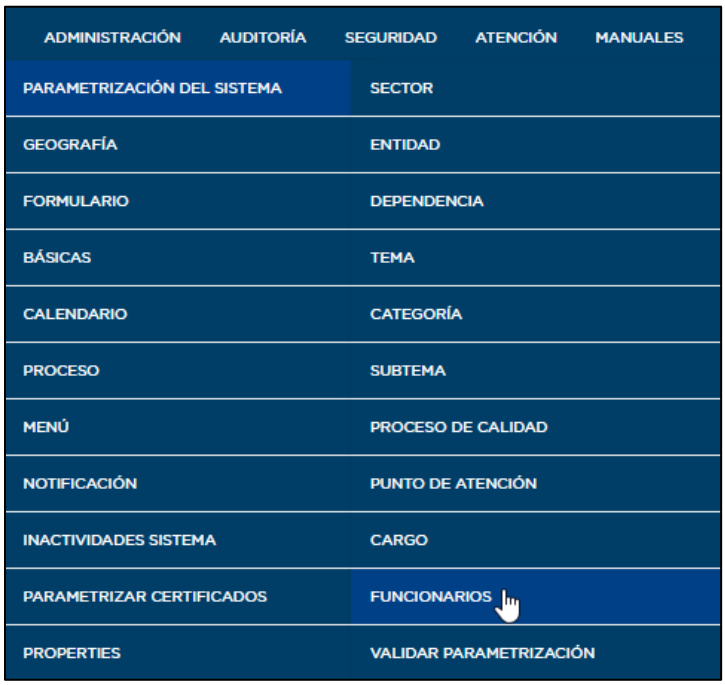


Al finalizar el registro del formulario dar clic en el botón “Guardar”. El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.

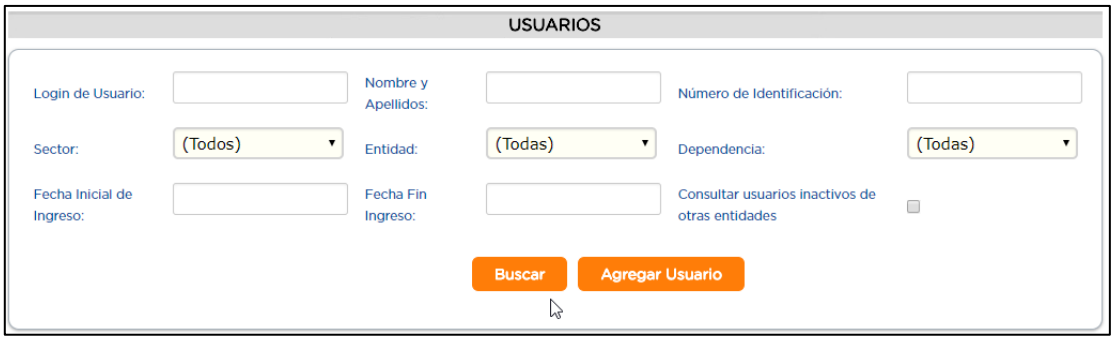


14.4.1 Actualización de Funcionarios

Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA**, opción **FUNCIONARIOS**.

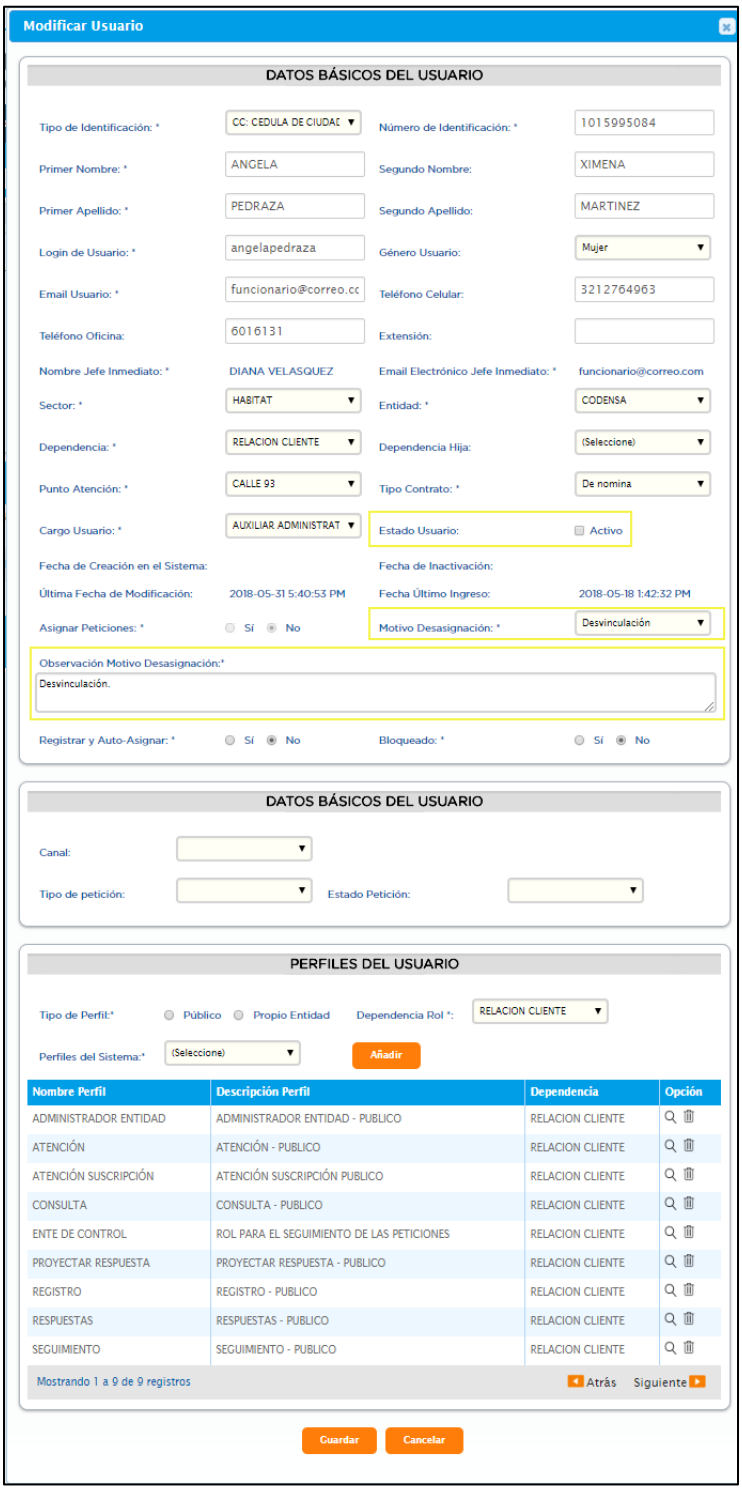


Ingresar algún criterio de búsqueda del usuario a inactivar y hacer clic en el botón **Buscar** desde la vista **USUARIOS**.



Hacer clic en el ícono **Editar registro** .

Desmarcar el campo **Estado Usuario**, señalando el motivo y observaciones de la des asignación. Finalmente, presionar el botón **Guardar**.


Modificar Usuario
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO
Tipo de Identificación: * CC: CEDULA DE CIUDAD
Número de Identificación: * 1015995084
Primer Nombre: * ANGELA
Segundo Nombre: XIMENA
Primer Apellido: * PEDRAZA
Segundo Apellido: MARTINEZ
Login de Usuario: * angelapedraza
Género Usuario: Mujer
Email Usuario: * funcionario@correo.cc
Teléfono Celular: 3212764963
Teléfono Oficina: 6016131
Extensión:
Nombre Jefe Inmediato: * DIANA VELASQUEZ
Email Electrónico Jefe Inmediato: * funcionario@correo.com
Sector: * HABITAT
Entidad: * CODENSA
Dependencia: * RELACION CLIENTE
Dependencia Hija: (Seleccione)
Punto Atención: * CALLE 93
Tipo Contrato: * De nomina
Cargo Usuario: * AUXILIAR ADMINISTRAT
Estado Usuario: Activo
Fecha de Creación en el Sistema:
Fecha de Inactivación:
Última Fecha de Modificación: 2018-05-31 5:40:53 PM
Fecha Último Ingreso: 2018-05-18 1:42:32 PM
Asignar Peticiones: * Sí No
Motivo Desasignación: * Desvinculación
Observación Motivo Desasignación:*
Desvinculación.
Registrar y Auto-Asignar: * Sí No
Bloqueado: * Sí No
DATOS BÁSICOS DEL USUARIO
Canal:
Tipo de petición:
Estado Petición:
PERFILES DEL USUARIO
Tipo de Perfil:* Público Propio Entidad
Dependencia Rol *: RELACION CLIENTE
Perfiles del Sistema:* (Seleccione)
Añadir
Nombre Perfil | Descripción Perfil | Dependencia | Opción
ADMINISTRADOR ENTIDAD | ADMINISTRADOR ENTIDAD - PUBLICO | RELACION CLIENTE
ATENCIÓN | ATENCIÓN - PUBLICO | RELACION CLIENTE
ATENCIÓN SUSCRIPCIÓN | ATENCIÓN SUSCRIPCIÓN PUBLICO | RELACION CLIENTE
CONSULTA | CONSULTA - PUBLICO | RELACION CLIENTE
ENTE DE CONTROL | ROL PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES | RELACION CLIENTE
PROYECTAR RESPUESTA | PROYECTAR RESPUESTA - PUBLICO | RELACION CLIENTE
REGISTRO | REGISTRO - PUBLICO | RELACION CLIENTE
RESPUESTAS | RESPUESTAS - PUBLICO | RELACION CLIENTE
SEGUIMIENTO | SEGUIMIENTO - PUBLICO | RELACION CLIENTE
Mostrando 1 a 9 de 9 registros
Atrás Siguiente
Guardar
Cancelar

Consideraciones generales

- Si se inactiva el usuario desmarcando el campo **Estado Usuario**, el sistema bloqueará el campo **Asignar Peticiones** marcando automáticamente la opción **No**.

- Si el usuario se encuentra en estado **Activo**, y tiene el valor **No** en la opción **Asignar Peticiones** y el valor **Sí** en el campo **Registrar y Auto-Asignar**, toda petición que sea registrada por el usuario quedará a su cargo y deberá ser atendida.

- Si se presiona la opción **Cancelar**, el sistema retorna a la vista **USUARIOS**.

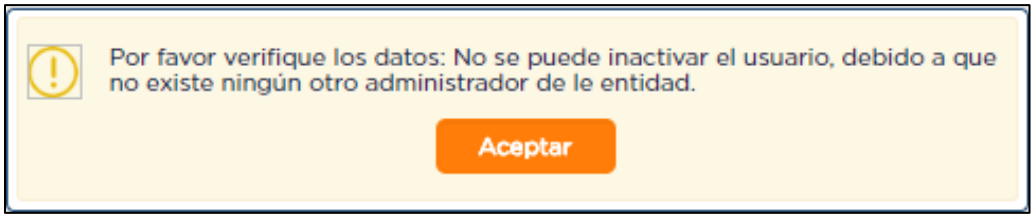
Mensajes de validación

El sistema deberá realizar la validación correspondiente y mostrar un mensaje para los siguientes casos:

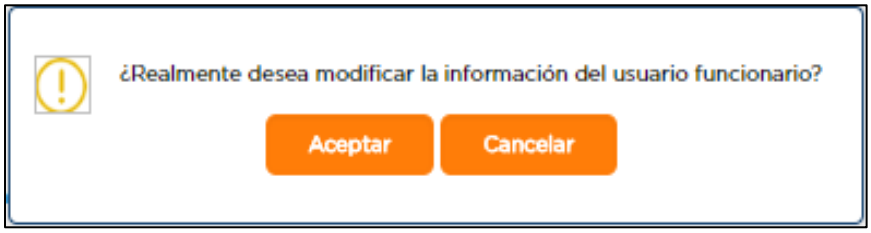
Cuando el usuario tiene peticiones en curso asignadas, el sistema desplegará el siguiente mensaje:

Cuando el usuario a inactivar es el único activo en su dependencia y no existe un funcionario con el rol de respuesta a las peticiones, se desplegará el siguiente mensaje:

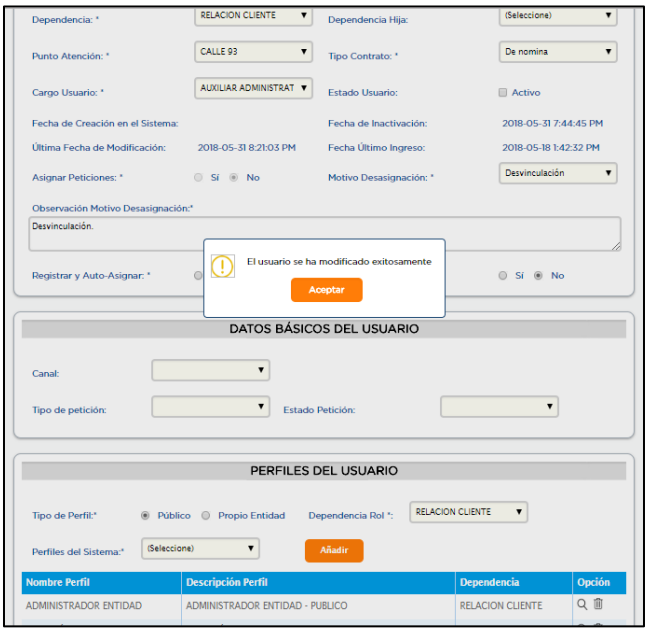
Cuando no existe un funcionario con el mismo rol de administrador de entidad, se desplegará el siguiente mensaje:



Si el usuario no posee peticiones en proceso y se presiona sobre la opción **Guardar** se desplegará el siguiente mensaje:



El sistema permitirá continuar el proceso, inactivar el usuario y mostrar el mensaje: "**El usuario se ha modificado exitosamente**".



14.4.1.1 Usuario funcionario inactivo en una entidad diferente

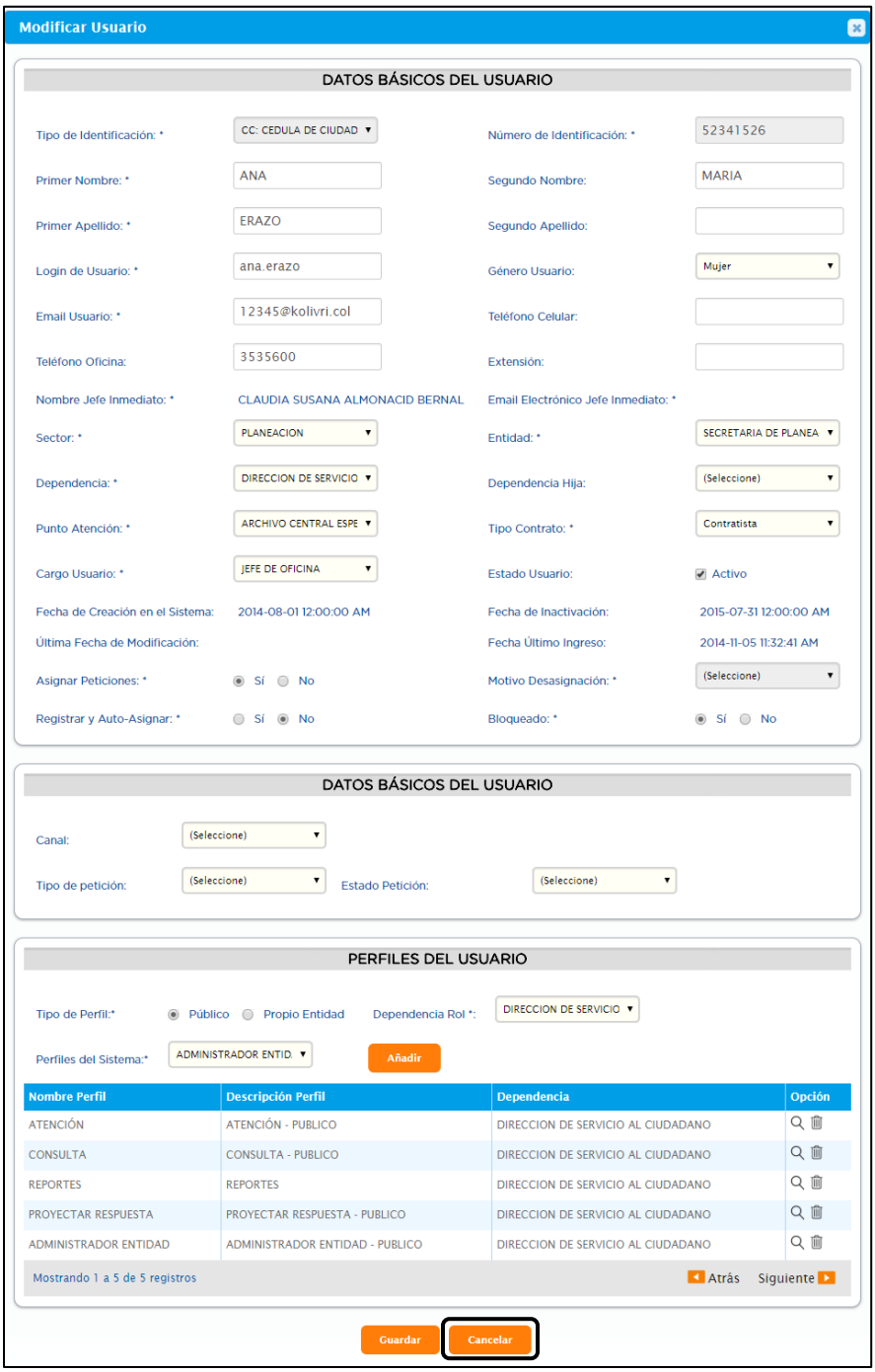
Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA**, opción **USUARIO FUNCIONARIOS**.

Ingresar el **Login del Usuario** a actualizar, marcar la casilla de verificación para **consultar usuarios inactivos de otras entidades** y presionar el botón **Buscar**.

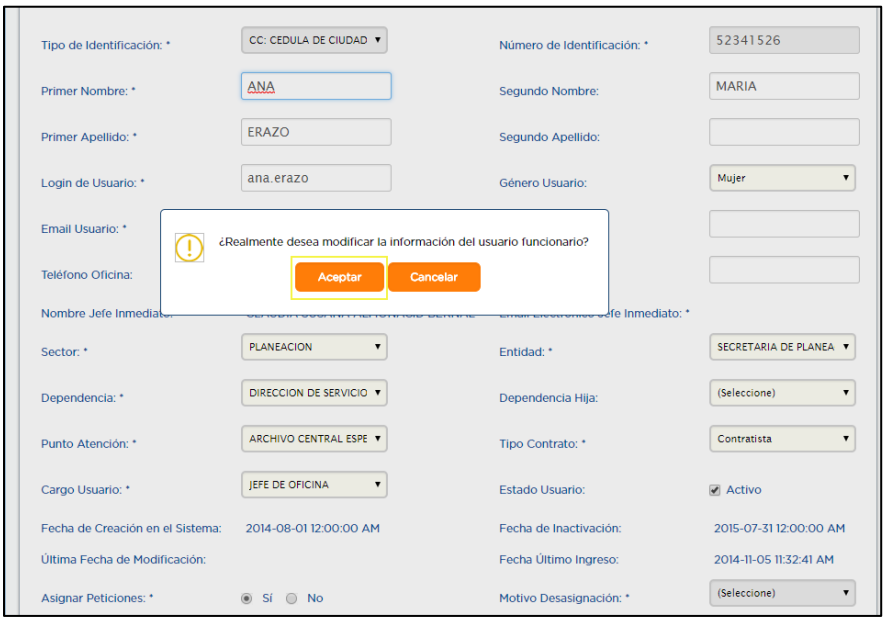
Hacer clic en el ícono **Editar registro**.

Modificar la información relacionada al usuario funcionario (por ejemplo la entidad o la dependencia a la cual pertenece el usuario), y presionar el botón **Guardar**.

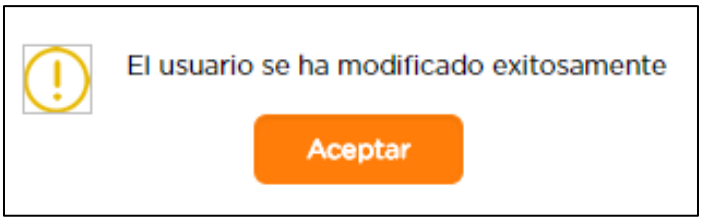
Es importante anotar que sólo se puede hacer cambios de dependencia a un usuario, si este no tiene peticiones pendientes de gestión en la dependencia actual.



Confirmar los cambios realizados presionando el botón **Aceptar**.



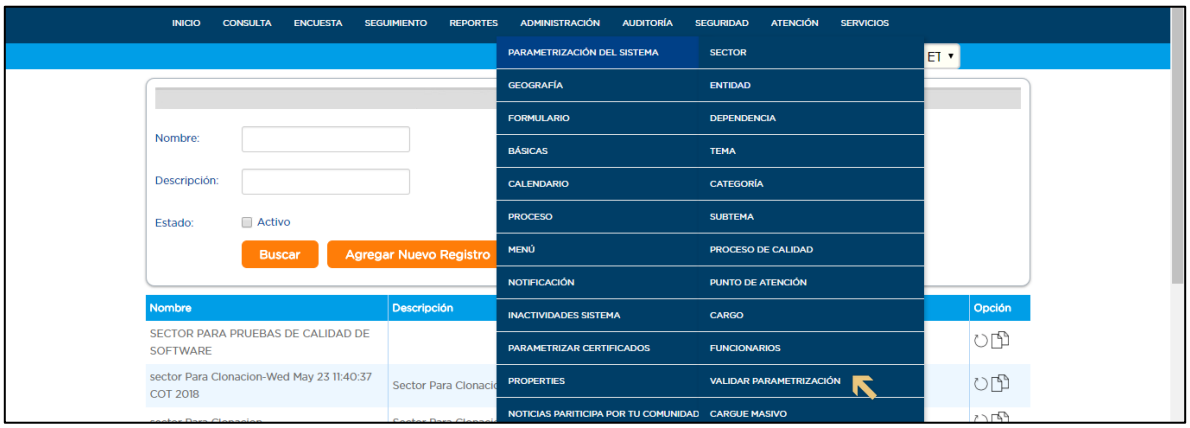
El sistema mostrará el siguiente mensaje:



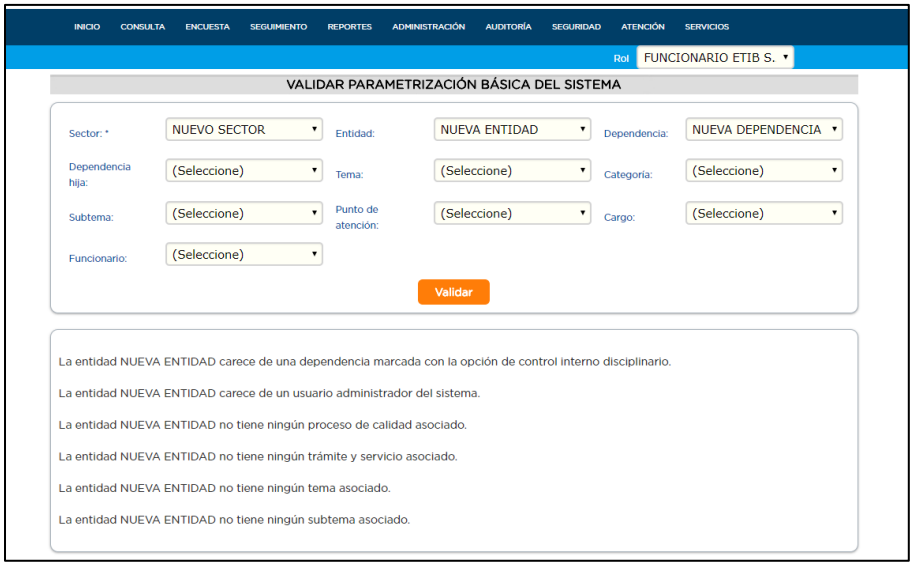
Visualizará al usuario funcionario con estado **Activo**.

14.5 Validar Parametrización

Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Validar Parametrización”.

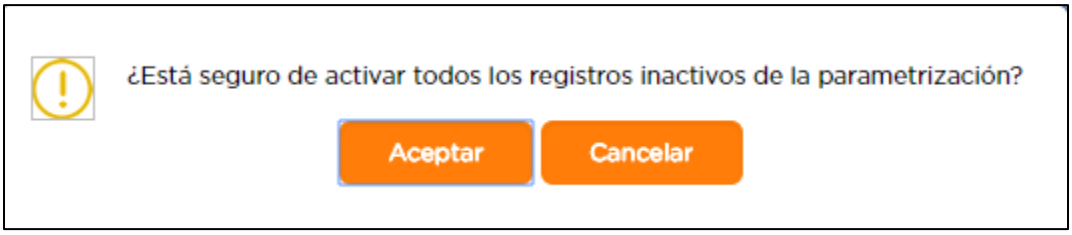


Seleccionar los campos a validar y dar clic en el botón “Validar”. El sistema muestra los parámetros que se deben configurar para la activación del parámetro seleccionado.

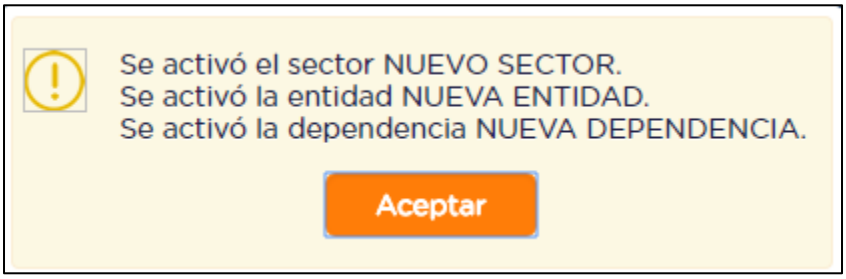


Cuando se cumplen todos los parámetros se activa el botón “Activar en cascada”, por lo que, si se activará toda la parametrización, el funcionario debe dar clic sobre el botón “Activar en cascada”.

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



El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.

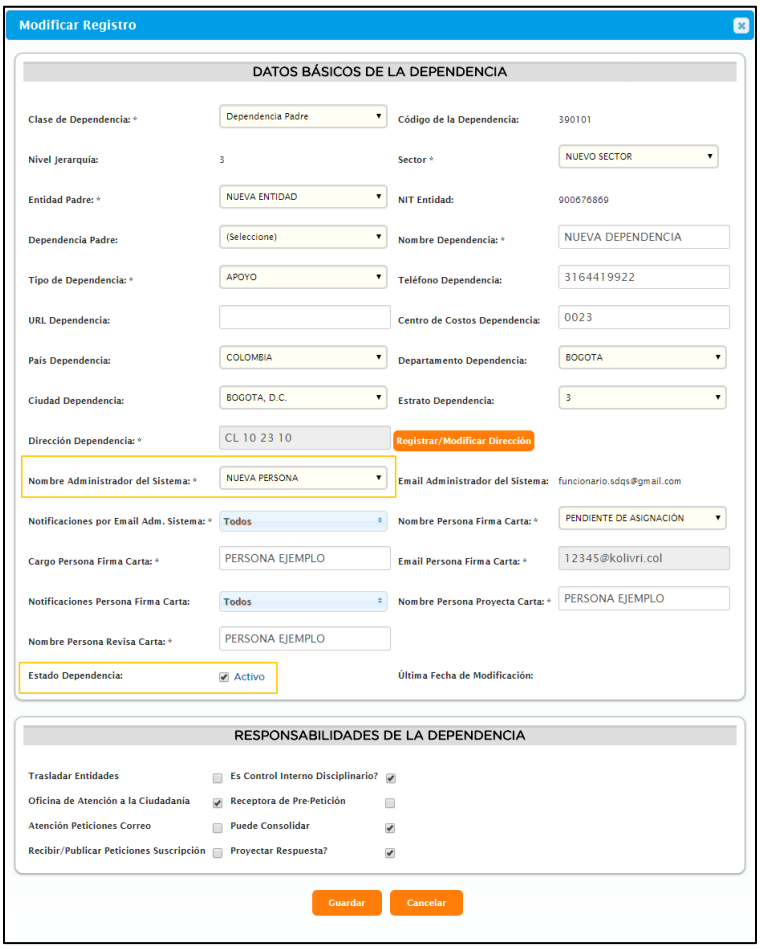


14.5.1 Activar Dependencia en el formulario “Datos Básicos de la Dependencia”

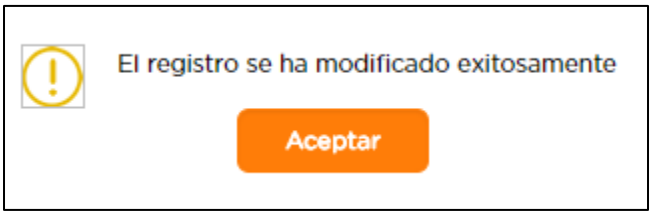
Desde el menú Administración seleccionar la opción Parametrización del Sistema y Dependencia.

Realizar el filtro de Sector y Entidad, después hacer clic en el botón Buscar, una vez sea visualizado el listado de las dependencias se debe hacer clic en el botón editar registro de la dependencia a activar.

Seleccionar funcionario en el campo “Nombre del administrador del sistema”, marcar casilla de verificación “Estado de la Dependencia” como “Activo” y dar clic en el botón “Guardar”.



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

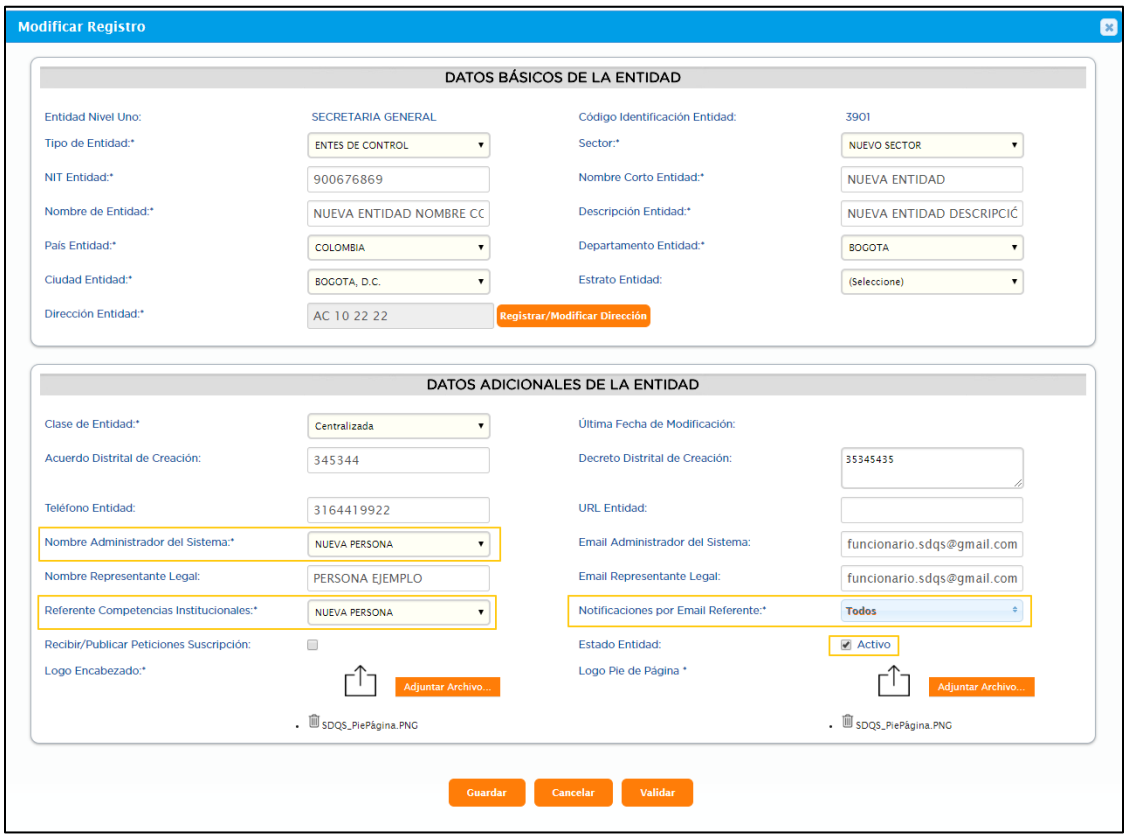


14.5.2 Activar Entidad en el formulario "Datos Básicos de la Entidad".

Desde el menú Administración seleccionar la opción Parametrización del Sistema y Entidad.

Realizar la búsqueda de la entidad a activar por cualquiera de los filtros disponibles y hacer clic en el botón editar registro.

Seleccionar funcionario en los campos “Nombre del administrador del sistema” y “Referente Competencias Institucionales”, Seleccionar notificación de correo en el campo “Notificaciones por Email Referente”, marcar casilla de verificación “Estado Entidad” como “Activo” y dar clic en el botón “Guardar”.



El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.

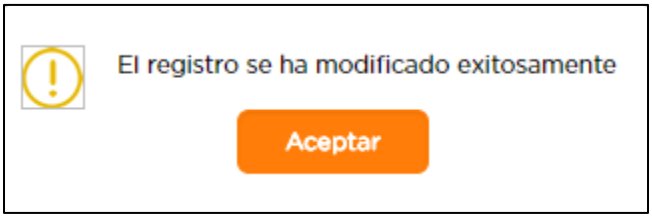
14.5.3 Activar Sector en la opción "Editar Registro".

Desde el menú Administración seleccionar la opción Parametrización del Sistema y Sector.

Realizar la búsqueda del Sector a activar por cualquiera de los filtros disponibles y hacer clic en el botón editar registro.

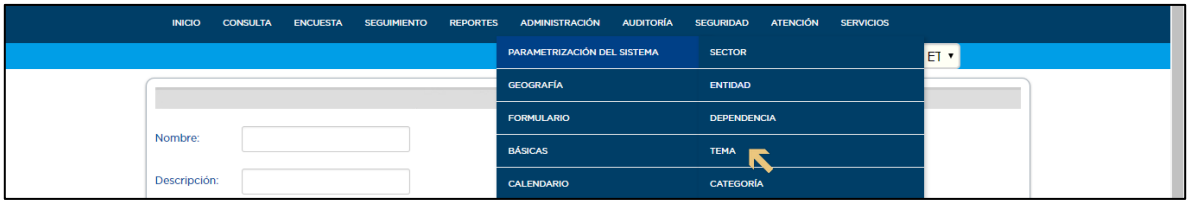
Marcar casilla de verificación "Estado" como "Activo" y dar clic en el botón "Guardar".

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

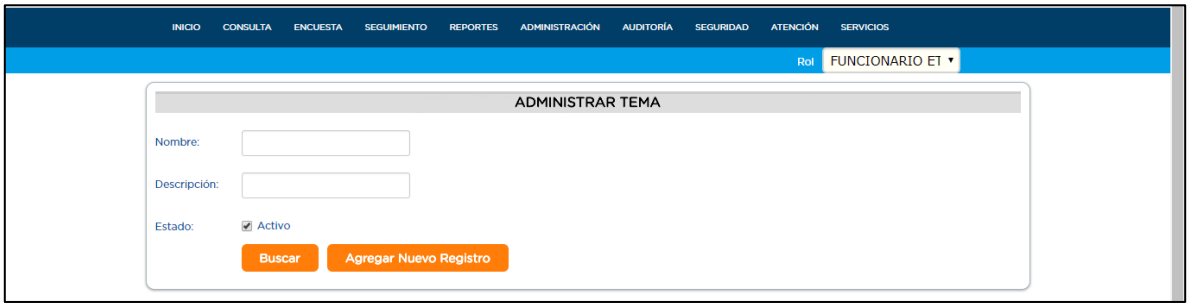


14.6 Crear Tema

Ingresar como usuario administrador al menú "Parametrización del Sistema" opción "Tema".

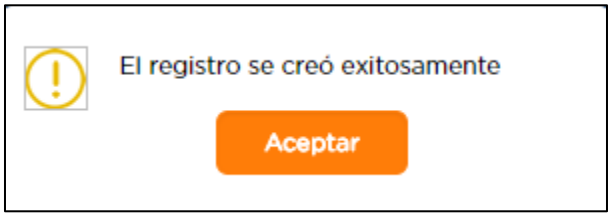


Dar clic en el botón "Agregar nuevo registro".



Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”, validando siempre que en la creación el Tema se encuentre marcado como activo.

El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.



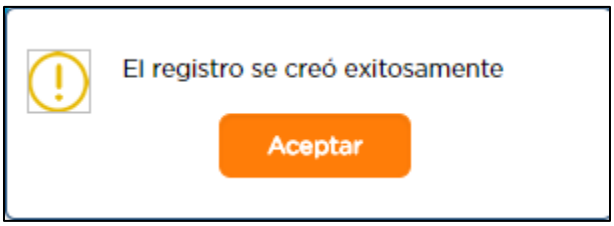
14.7 Crear Categoría

Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Categoría”.

Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.

Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”, validando siempre que en la creación el Tema se encuentre marcado como activo.

El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.



14.8 Crear Subtema

Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Subtema”.

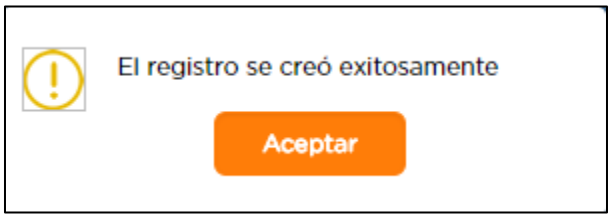
Buscar tema al cual se asocia el subtema, mediante la selección filtros de búsqueda (Sector y Entidad) y dar clic en el botón “Buscar”. En el campo opción dar clic en el botón “Editar registro”.

En el campo “Subtema” dar clic al botón .

Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.

Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”.

El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.



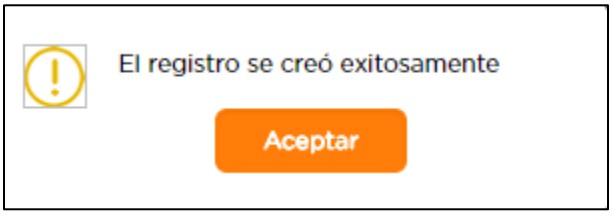
14.9 Crear Proceso de Calidad

Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Proceso de Calidad”.

Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.

Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”.

El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.

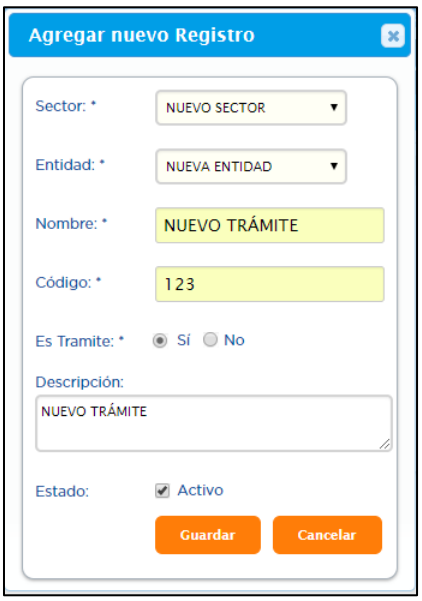


14.10 Crear Trámite

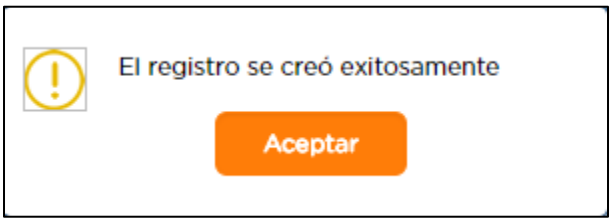
Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Trámites y Servicios”.

Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.

Diligenciar los campos, en el campo “Es trámite” seleccionar “Sí”, en caso de que se trate de un Servicio que preste la entidad seleccionar “No”, y dar clic en el botón “Guardar”.



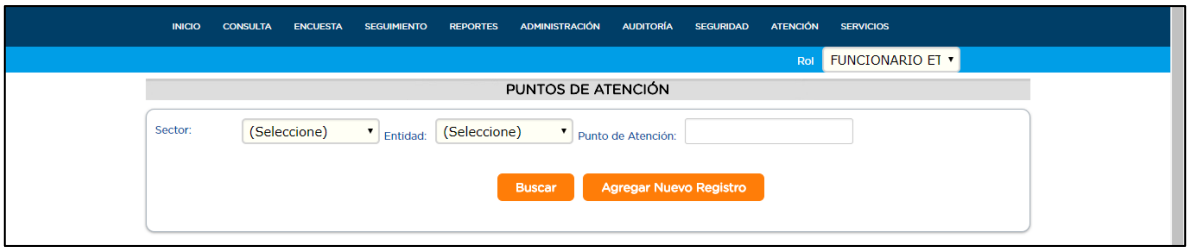
El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.



14.11 Crear Punto de Atención

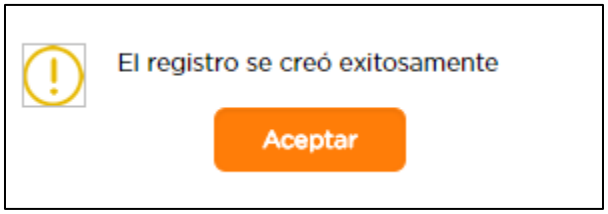
Ingresar como usuario administrador al menú “Parametrización del Sistema” opción “Punto de Atención”.

Dar clic en el botón “Agregar nuevo registro”.



Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”.

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



14.12 Crear Cargo del Usuario Funcionario

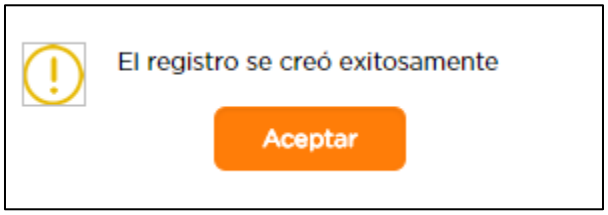
Con el de identificar a los usuarios funcionarios, el Sistema permite crear el cargo correspondiente definido por la denominación de empleo en cada caso.

Ingresar como usuario administrador al menú "Parametrización del Sistema" opción "Cargo".

Dar clic en el botón "Agregar nuevo registro".

Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”.

El sistema muestra mensaje confirmando que la acción se ha realizado, dar clic en “Aceptar”.



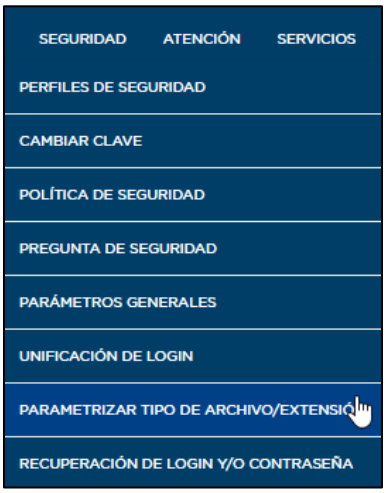
15 PARAMETRIZACIÓN FUNCIONAL

En esta sección se relaciona la parametrización base del Sistema, la cual debe ser realizada desde la Administración Funcional del Sistema por el(los) usuario(s) superadministrador(es), teniendo en cuenta que la Dirección Distrital de Calidad del

Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, tiene a su cargo dicha administración.

15.1 Parametrización de Extensiones

Ingresar con usuario súper administrador al menú “Seguridad” opción “Parametrizar tipo de archivo/extensión”.



En pantalla se muestra tabla con tipo de extensión por categoría, las columnas “Peticionario” y “Funcionario” permiten marcar o desmarcar las casillas de verificación con el fin de permitir o no el tipo de extensión según y usuario.

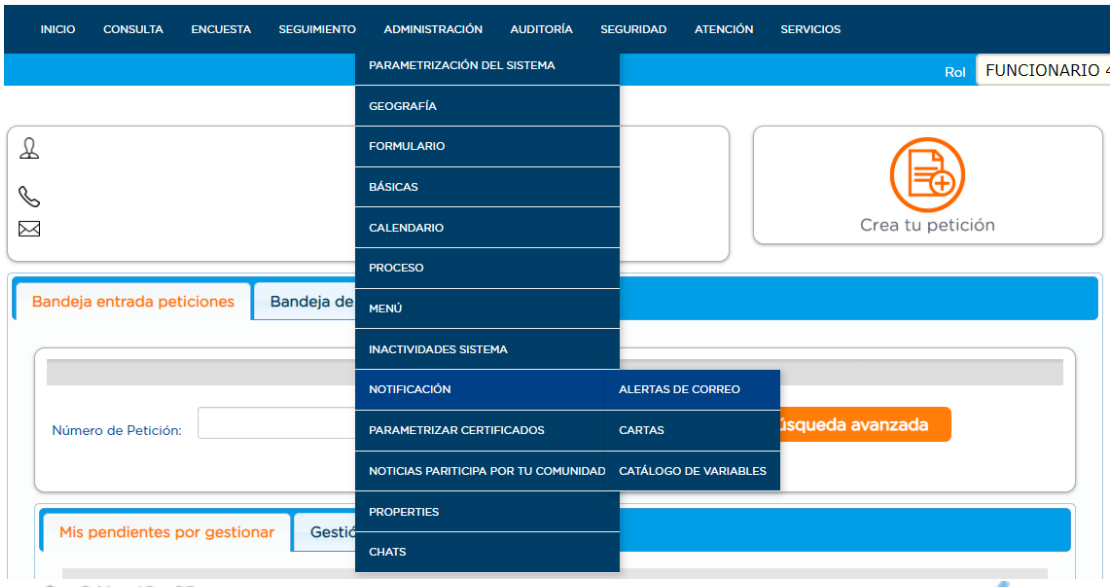
Categoria	Extensión	Peticionario	Funcionario
Imagen	JPG	☑	☑
Imagen	PNG	☑	☑
Imagen	JPEG	☑	☑
Imagen	GIF	☑	☑
Imagen	BMP	☑	☑
Audio	MP3	☑	☑
Audio	WMA	☑	☑
Audio	MP2	☑	☑
Video	AVI	☑	☑
Video	MPEG	☑	☑
Video	WMV	☑	☑
Video	MP4	☑	☑
Comprimidos	RAR	☑	☑
Comprimidos	ZIP	☑	☑
Comprimidos	TAR	☑	☑
Texto	PDF	☑	☑
Texto	DOC	☑	☑
Texto	DOCX	☑	☑
Texto	XLS	☑	☑
Texto	XLSX	☑	☑

Mostrando 1 a 20 de 30 registros Atrás Siguiente

15.2 Parametrización de Notificaciones

Con el fin de mantener a los usuarios que interactúan en el Sistema informados acerca de la gestión realizada, se cuenta con notificaciones electrónicas que pueden ser parametrizadas como se muestra a continuación.

Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **NOTIFICACIÓN**. El sistema mostrará las siguientes opciones: **ALERTAS DE CORREO ELECTRÓNICO**, **CARTAS** y **CATÁLOGO DE VARIABLES**.



15.2.1 Alertas de Correo Electrónico

Hacer clic en la opción **ALERTAS DE CORREO ELECTRÓNICO**.

El sistema mostrará el campo **Nombre** y el botón **Buscar**.

Hacer clic en la opción **Editar registro**.

Se deben diligenciar los campos teniendo en cuenta la finalidad de la notificación y el destinatario, es decir, el cuerpo del mensaje de la notificación, incluyendo las variables (Ver sección 15.2.3 Catálogo de Variables), debe ser acorde con el propósito de la notificación, además se debe considerar si el destinatario es Usuario funcionario o Peticionario y Finalmente, hacer clic en el botón **Guardar**.

Modificar Registro

Destinatario

Bogotá D.C., $fecha.

Asunto

Linea 1

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Aclaración o corrección de respuesta - Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Linea 2

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Radicado No. $numeroRadicado $fechaRadicado $nombreOficialEntidad Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Linea 3

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Referencia No. $numeroRadicadoProcedencia $nombreEntidadProcendencia Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Linea 4

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Proceso/expediente No. $numeroProceso Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Linea 5

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Petición No. $numeroPeticion Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Linea 6

Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Canal de presentación: $nombreCanal Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Mensaje Funcionario

Cordial saludo:

Mensaje Peticionario

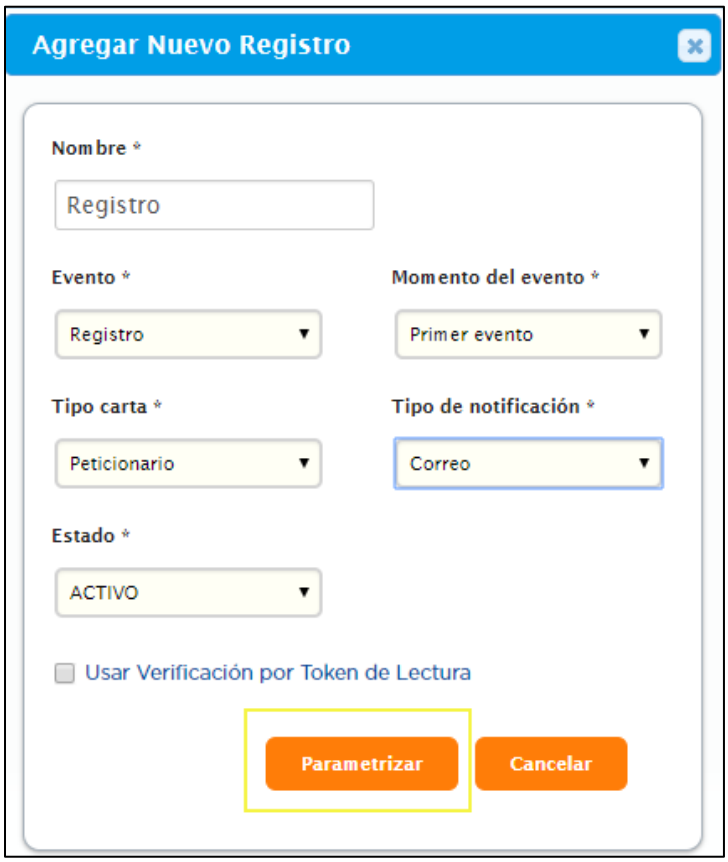
Cordial saludo:

15.2.2 Parametrización de Cartas

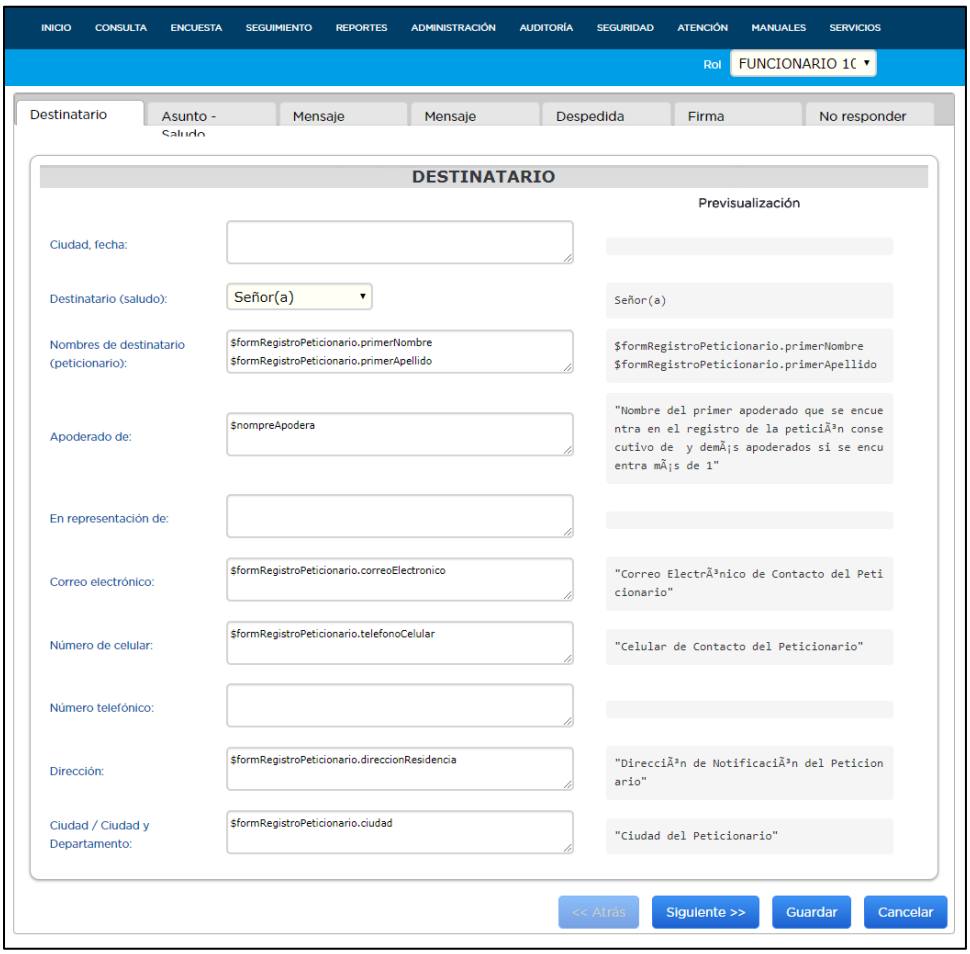
Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **NOTIFICACIÓN**. El sistema mostrará las siguientes opciones: **ALERTAS DE CORREO ELECTRÓNICO**, **CARTAS** y **CATÁLOGO DE VARIABLES**. Hacer clic en la opción **CARTAS**.

El sistema mostrará los filtros de consulta **Nombre**, **Evento** y **Estado**. De igual forma, se visualizarán los botones **Buscar** y **Crear**. A continuación, hacer clic en el botón **Crear** para agregar un registro.

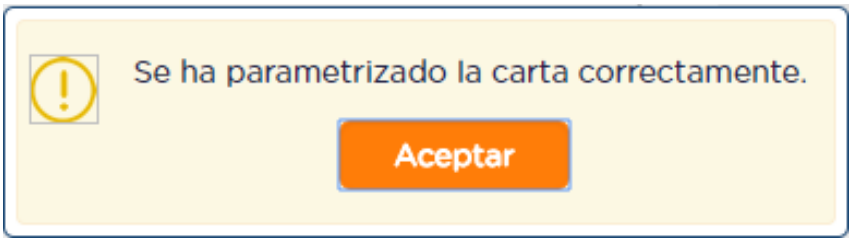
Llenar el campo Nombre y seleccionar el valor correspondiente de las listas desplegables **Evento**, **Momento del evento**, **Tipo carta**, **Tipo de notificación**, **Estado** y hacer clic en el botón **Parametrizar**.



Realizar la configuración de la carta con las variables disponibles en el **Catálogo de variables (Ver sección 15.2.3)**. Finalmente, hacer clic en el botón **Guardar**.



Una vez finalizada la parametrización el sistema mostrará el siguiente mensaje:

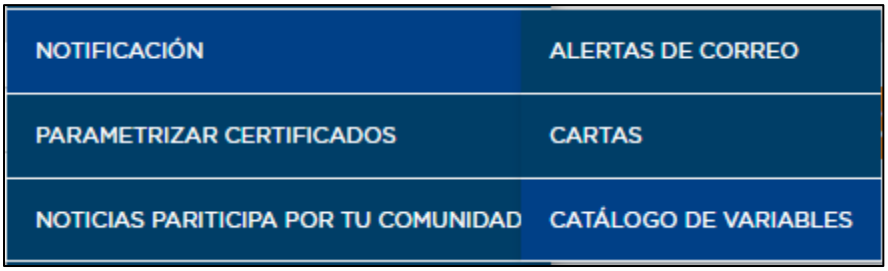


15.2.3 Catálogo de Variables

El sistema cuenta con variables para relacionar en las notificaciones, que actúan como un valor genérico en la parametrización, pero al momento de remitir la respectiva notificación es reemplazado por el valor correspondiente para cada caso.

Este catálogo muestra las variables, en que notificación debe ser usada (alerta o carta) y una breve descripción.

Para visualizarlo debe ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **NOTIFICACIÓN**. El sistema mostrará las siguientes opciones: **ALERTAS DE CORREO ELECTRÓNICO**, **CARTAS** y **CATÁLOGO DE VARIABLES**. Hacer clic en la opción **CATÁLOGO DE VARIABLES**.



CATÁLOGO DE VARIABLES

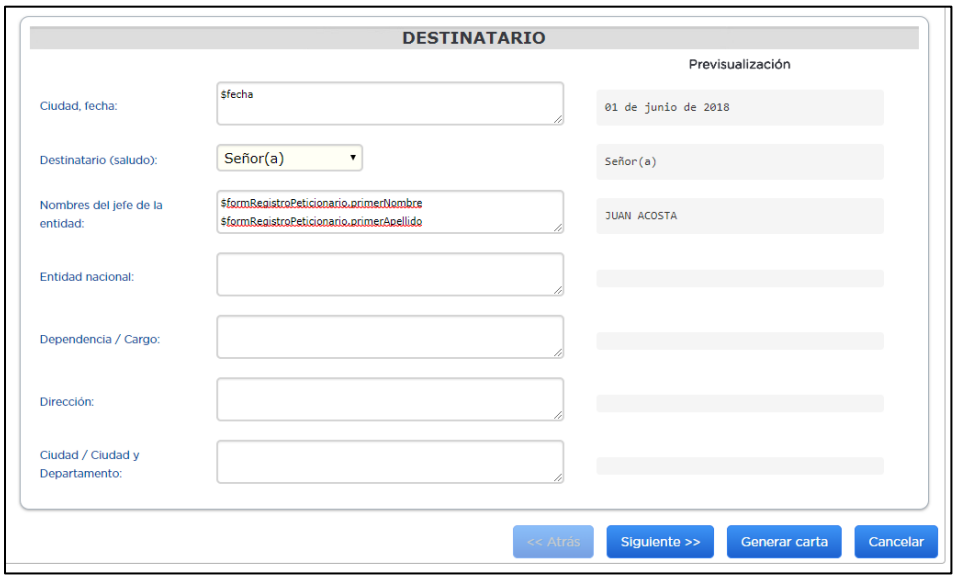
Buscar:

Ubicación	Nombre	Descripción
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.tipoPeticion	Tipo de la Petición que desea interponer ante la Administración Distrital.
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.palabraClave	Palabra o frase clave que identifique el tema a tratar en su petición.
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.tema	Tema relacionado con su petición. Están relacionados con temáticas centrales de la Administración Distrital.
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.entidadDestino.nivel	Nivel de la Entidad que considere es la competente para atender su solicitud.
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.entidadDestino.codigo	Codigo de la Entidad que considere es la competente para atender su solicitud.
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.entidadDestino.nombre	Nombre de la Entidad que considere es la competente para atender su solicitud
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.entidadDestino.descripcion	Descripción de la Entidad que considere es la competente para atender su solicitud
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.entidadDestino.nit	NIT de la Entidad que considere es la competente para atender su solicitud.
Alerta de Correo, Cartas	$formRegistroPeticion.entidadDestino.actoAdministrativo	Acto Administrativo de la Entidad que considere es la competente para atender su solicitud.

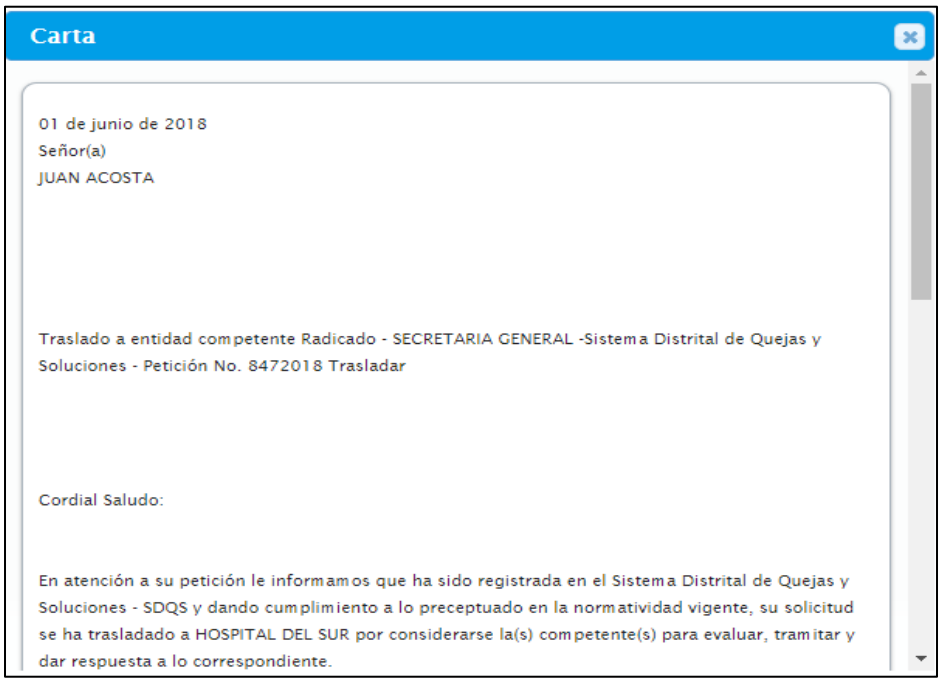
15.3 Gestión de Cartas Personalizadas

Como usuario funcionario, se podrán incluir cambios de parametrización/modificación de cartas, haciendo clic en el botón **Generar Carta** desde el formulario de atención de la petición.

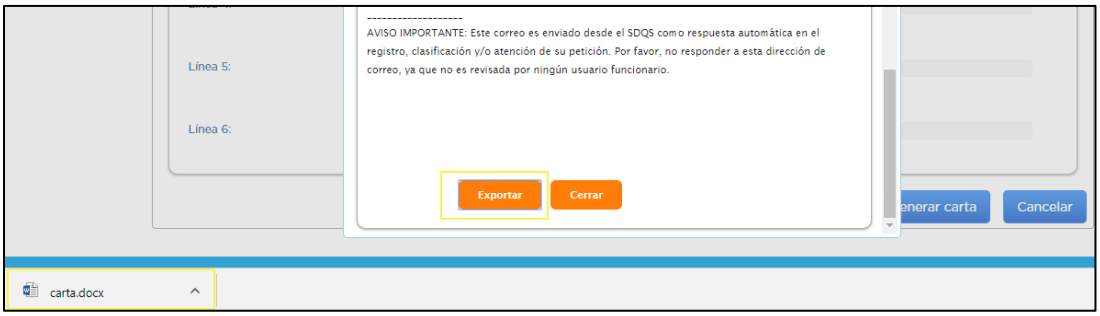
El usuario funcionario, deberá realizar la configuración de la carta y hacer clic en el botón **Generar carta**.

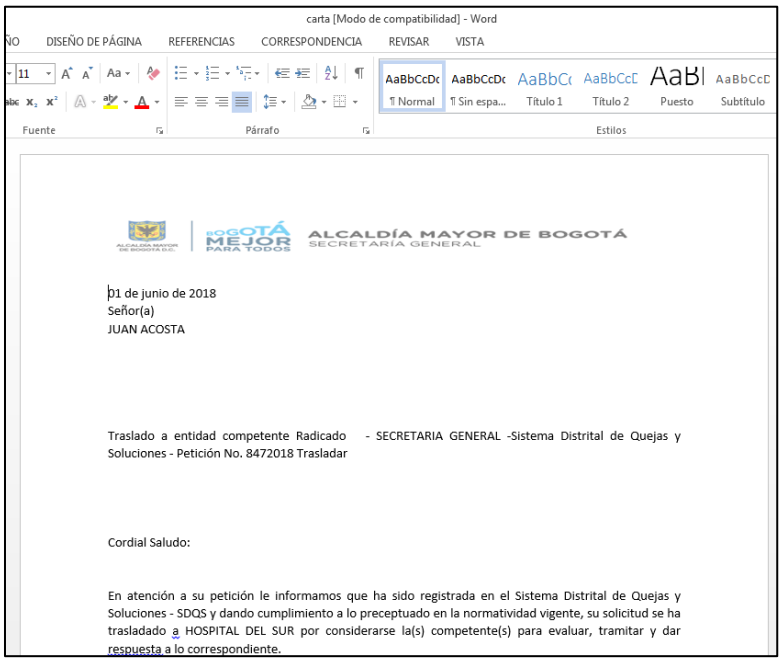


El sistema permitirá visualizar la plantilla de la carta parametrizada.

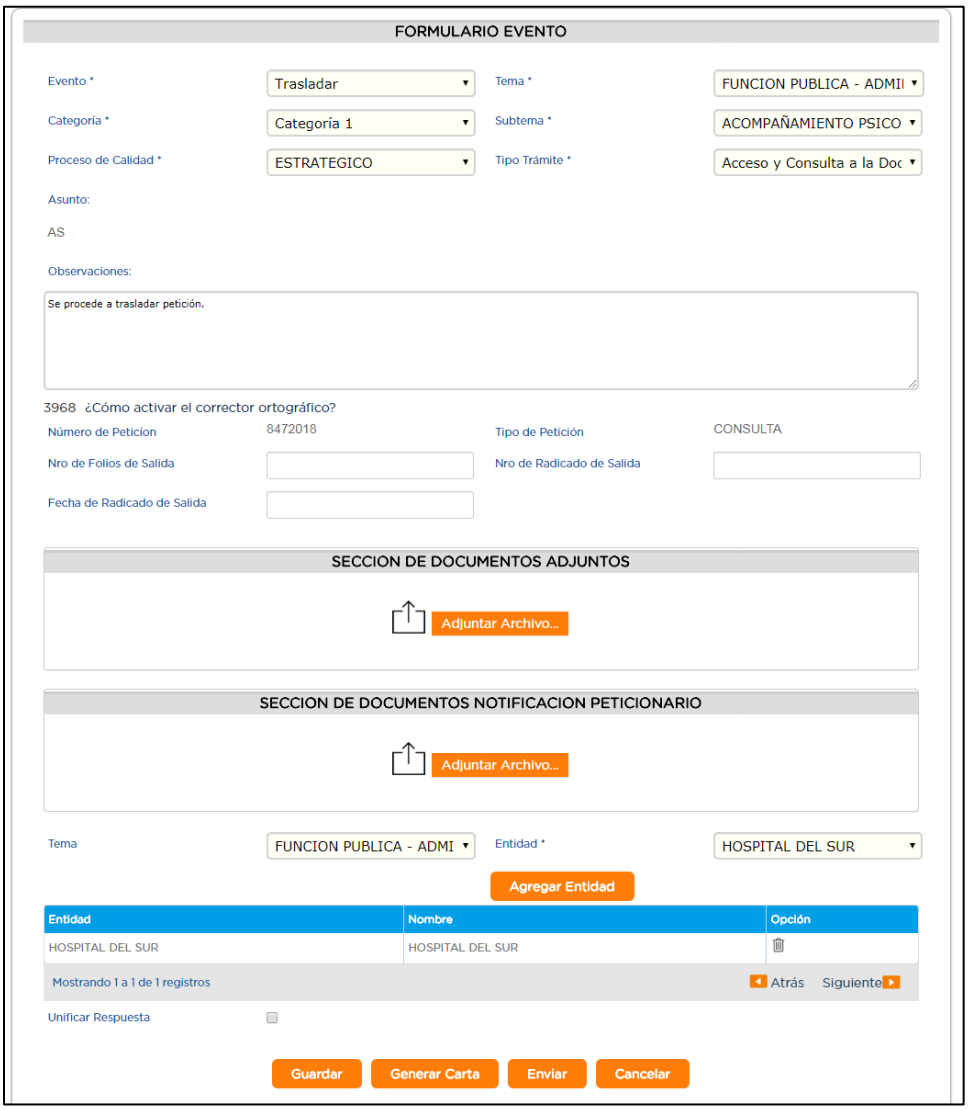


El usuario tendrá la opción de exportar la carta en el formato editable, haciendo clic en el botón **Exportar** ubicado en la parte inferior de la carta.

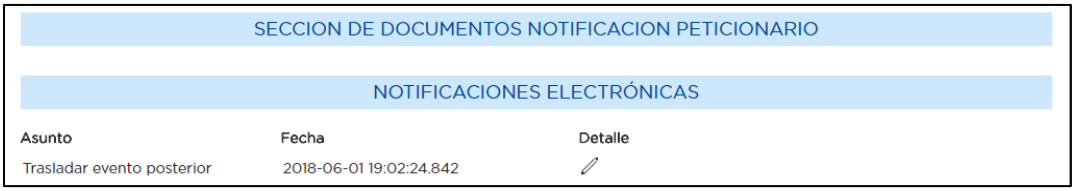




Nota: Todas las cartas de tipo **Correo electrónico** y las alertas de correo electrónico configuradas serán generadas automáticamente por el sistema una vez se selecciona el tipo de evento y el botón **Enviar** en la gestión de la petición.



Todas las notificaciones alertas y/o cartas por correo electrónico se visualizarán de en la hoja de ruta, sección **NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS**.

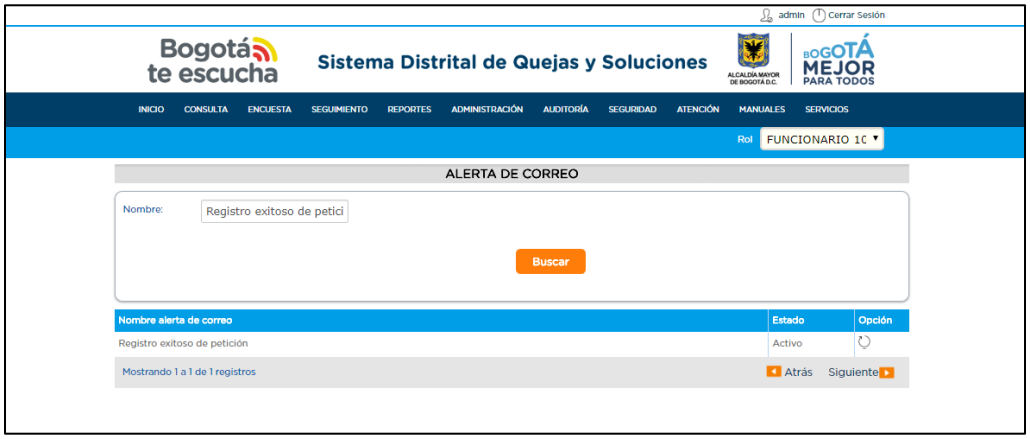


15.4 Notificaciones con Confirmación de Lectura (Token)

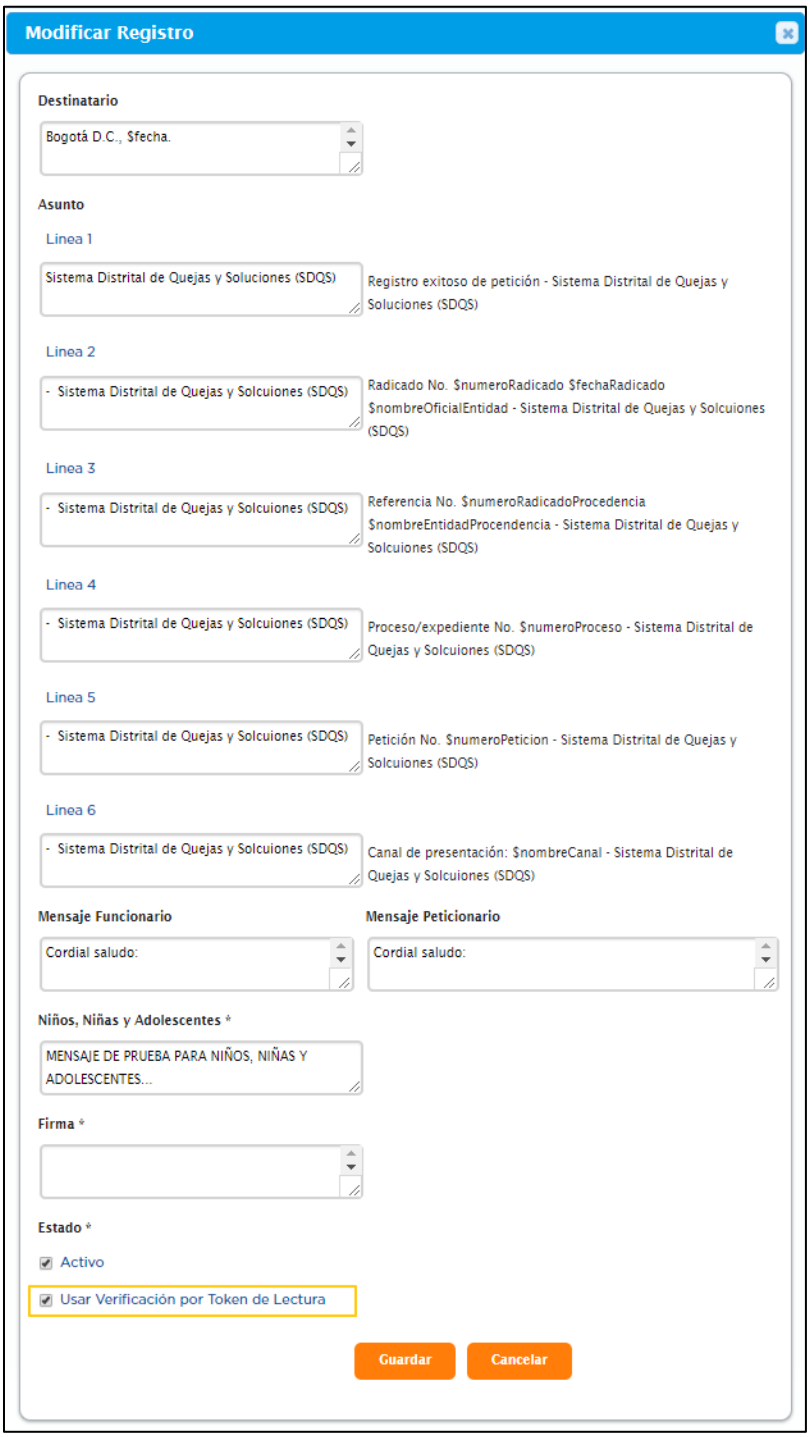
El Token es una herramienta que permite validar la lectura de un correo electrónico.

Ingresar con usuario administrador al menú “Administración” opción “Alertas de Correo”.

Buscar notificación de correo electrónico a la cual se le parametrizará el token de seguridad y diligenciar nombre de la alerta en el campo “Nombre” y dar clic en el botón “Buscar”. Ejemplo, Registro exitoso de petición.

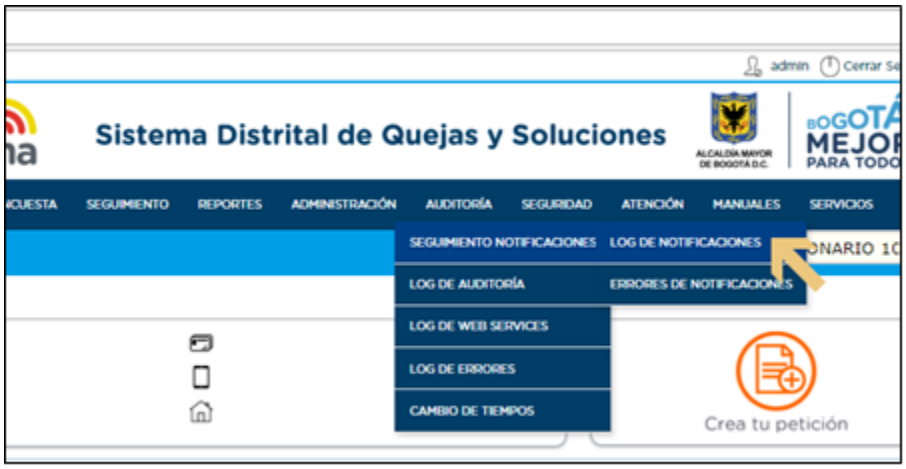


Marcar la casilla de verificación “Usar Verificación por Token de Lectura” y dar clic en el botón “Guardar”.


Modificar Registro
Destinatario
Bogotá D.C., $fecha.
Asunto
Linea 1
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
Registro exitoso de petición - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
Linea 2
- Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Radicado No. $numeroRadicado $fechaRadicado $nombreOficialEntidad - Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Linea 3
- Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Referencia No. $numeroRadicadoProcedencia $nombreEntidadProcendencia - Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Linea 4
- Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Proceso/expediente No. $numeroProceso - Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Linea 5
- Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Petición No. $numeroPeticion - Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Linea 6
- Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Canal de presentación: $nombreCanal - Sistema Distrital de Quejas y Solcuiones (SDQS)
Mensaje Funcionario
Cordial saludo:
Mensaje Peticionario
Cordial saludo:
Niños, Niñas y Adolescentes *
MENSAJE DE PRUEBA PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES...
Firma *
Estado *
Activo
Usar Verificación por Token de Lectura
Guardar
Cancelar

15.4.1 Log de Notificaciones

Ingresar con usuario administrador al menú “Auditoría” opción “seguimiento de notificaciones” sub-opción “Log de Notificaciones”.



El log de notificaciones permite validar las notificaciones remitidas a una cuenta de correo electrónico en un determinado periodo de tiempo.

15.5 Perfilamiento

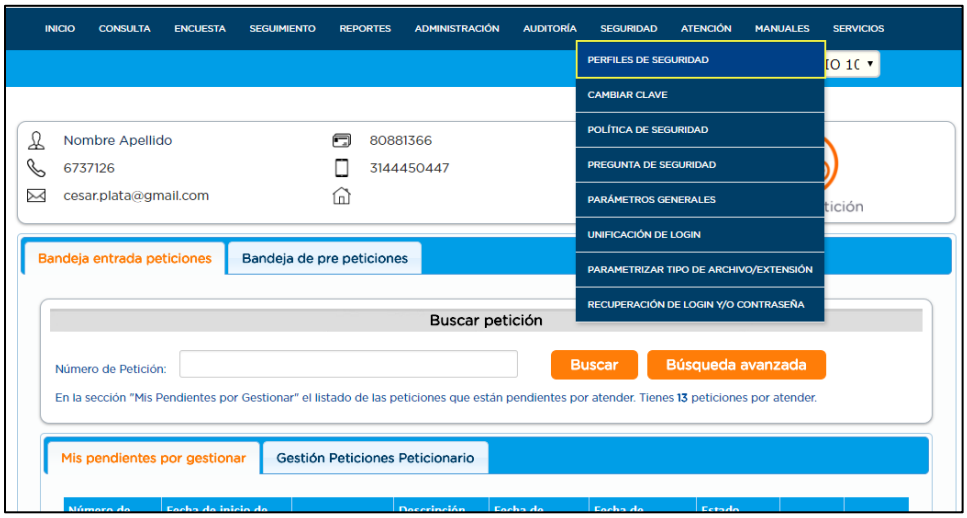
Hace referencia al perfil del usuario incluyendo sus funciones y permisos en la gestión de peticiones al interior del Sistema, por ejemplo:

- Superadmin: Perfil otorgado a los servidores a cargo de la Administración Funcional del Sistema
- Administrador Entidad: Perfil definido para usuarios destinados en cada entidad para entre otros mantener actualizada la información tanto de la entidad como de los usuarios.

Cada perfil cuenta con diferentes permisos para desarrollar actividades dentro del sistema, estos permisos pueden ser añadidos o eliminados de cada perfil de acuerdo a la necesidad y solicitud de cada entidad.

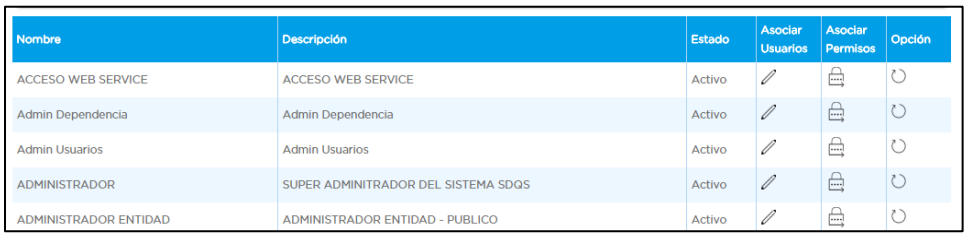
15.5.1 Administración de Perfiles del Sistema

Ir al menú **SEGURIDAD**, submenú **PERFILES DE SEGURIDAD**.



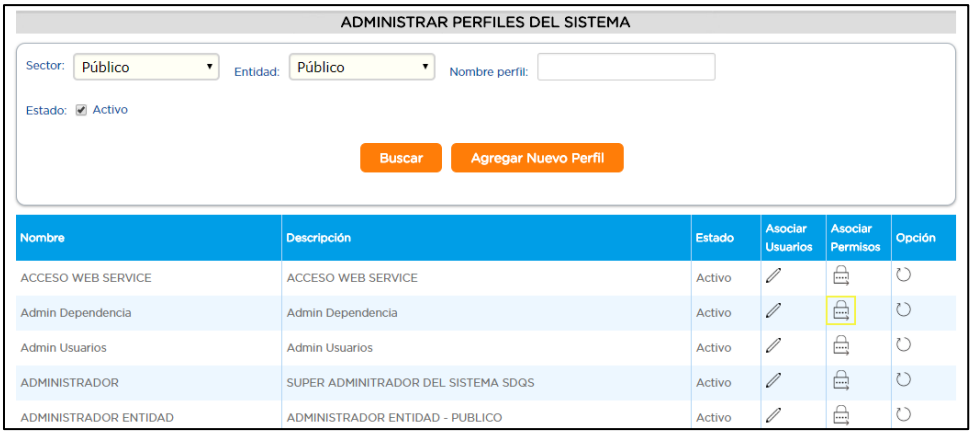
Hacer clic en el botón **Buscar**.

El sistema listará los perfiles activos.



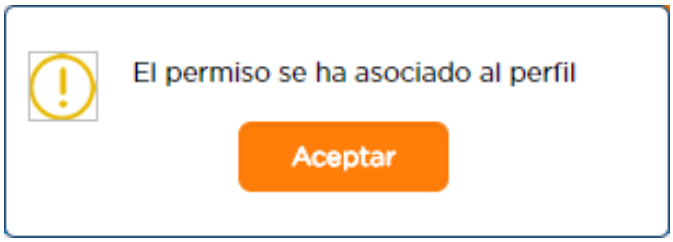
Nombre	Descripción	Estado	Asociar Usuarios	Asociar Permisos	Opción
ACCESO WEB SERVICE	ACCESO WEB SERVICE	Activo			
Admin Dependencia	Admin Dependencia	Activo			
Admin Usuarios	Admin Usuarios	Activo			
ADMINISTRADOR	SUPER ADMINITRADOR DEL SISTEMA SDQS	Activo			
ADMINISTRADOR ENTIDAD	ADMINISTRADOR ENTIDAD - PUBLICO	Activo			

Hacer clic en la opción **Asociar Permisos**.



Llenar el campo **Actividad** con la actividad que desee asociar al perfil. Una vez definida, dar clic en el botón **Agregar**.

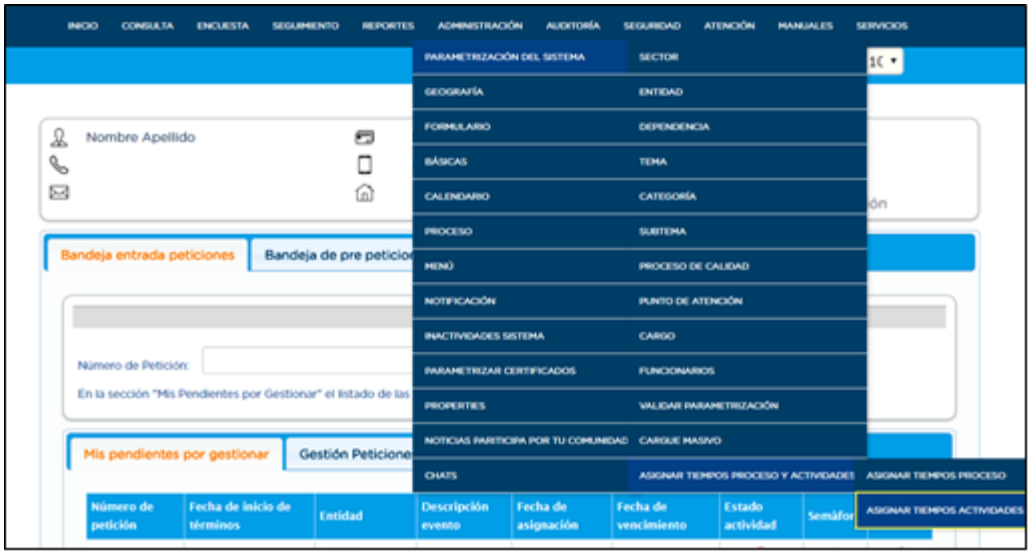
El sistema mostrará el siguiente mensaje:



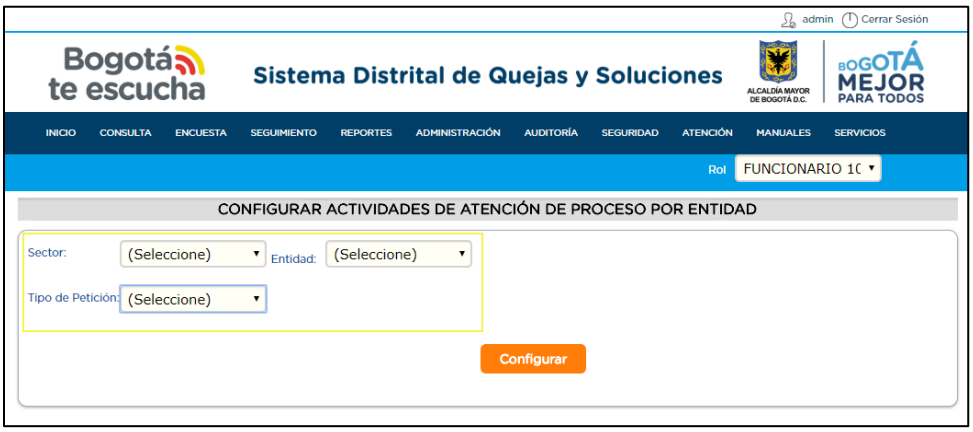
15.6 Parametrización de Tiempos

El tiempo en que un usuario, bien sea funcionario o peticionario, tiene para realizar un evento puede ser definido y configurado en el sistema, por ejemplo: cuantos días tiene el usuario funcionario para solicitar aclaración o cuantos días tiene el usuario peticionario para dar respuesta a la aclaración solicitada. Cabe mencionar que el sistema toma por defecto todos los tiempos como días hábiles, sin embargo en esta sección ofrece la opción de indicar si el periodo es indicado en días calendario.

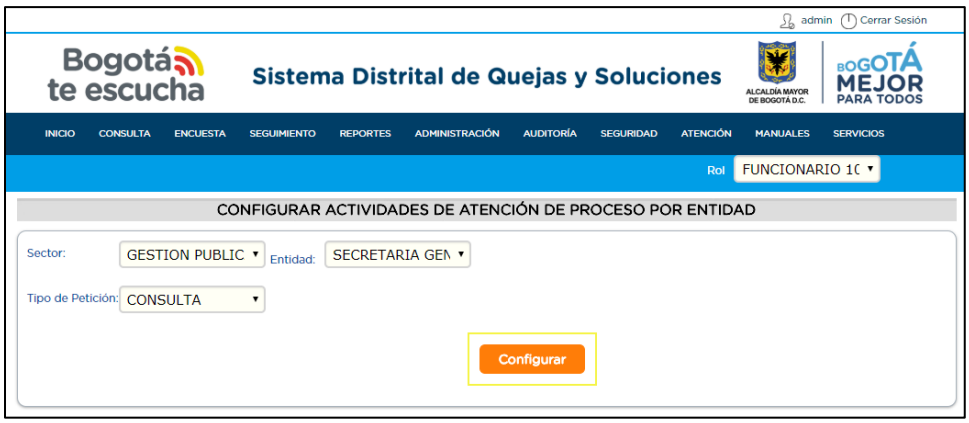
Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA**, opción **ASIGNAR TIEMPOS PROCESO Y ACTIVIDADES**, opción **ASIGNAR TIEMPOS ACTIVIDADES**.



Seleccionar el **Sector**, **Entidad** y **Tipo de Petición** para la cual aplicará la configuración de tiempos.



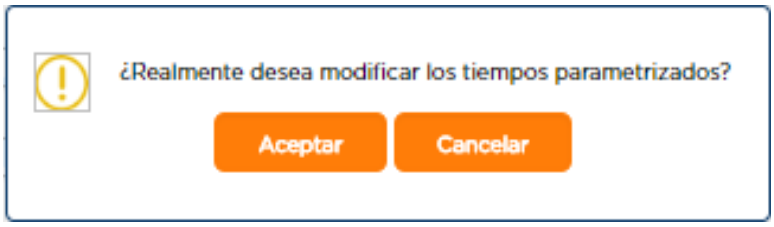
Hacer clic en el botón **Configurar**.



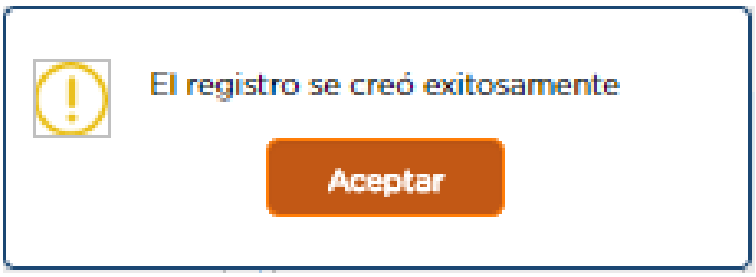
Presionar el ícono **Editar registro** de la columna **Eventos**.

Configurar los tiempos de los eventos y hacer clic en el botón **Guardar**.

Hacer clic en el botón **Aceptar** para confirmar la modificación de los tiempos parametrizados.



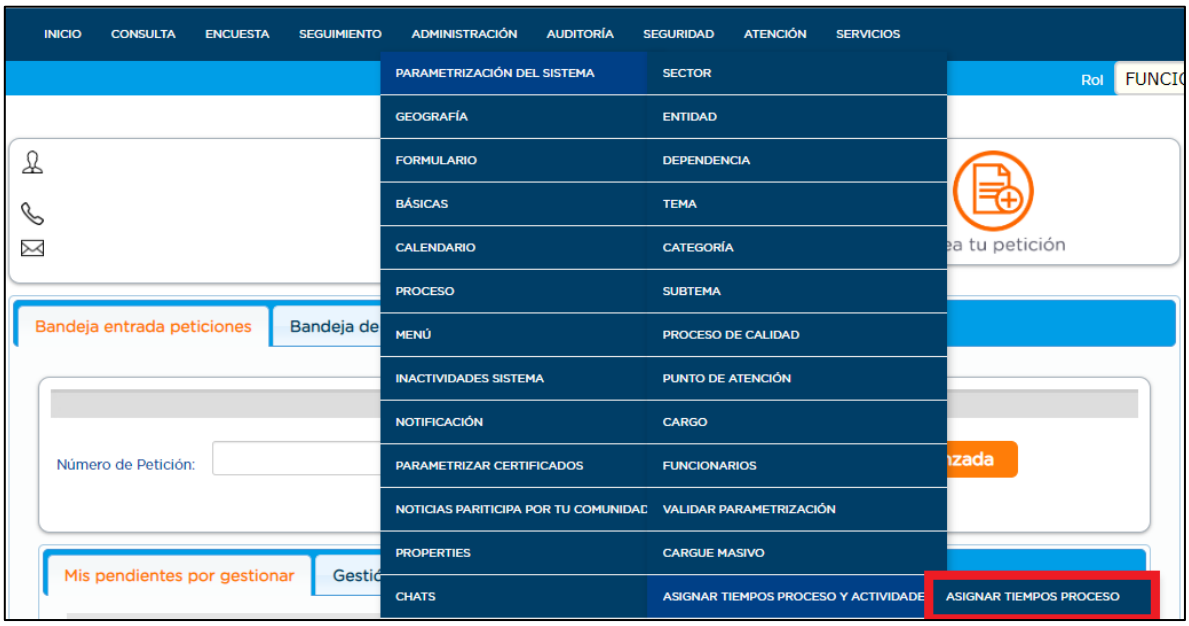
El sistema mostrará el siguiente mensaje:



15.7 Parametrización Tiempos de Respuesta

El tiempo de respuesta es el establecido por ley para dar respuesta de fondo a una petición según su tipología.

Con usuario administrador ingresar al menú “Administración” opción “Asignar tiempos actividades”.



Seleccionar Sector, Entidad y Tipo Petición y dar clic en el botón “Configurar”.

Dar clic en el botón “Editar registro” del campo “Actividad”.

Diligenciar los campos y dar clic en el botón “Guardar”.

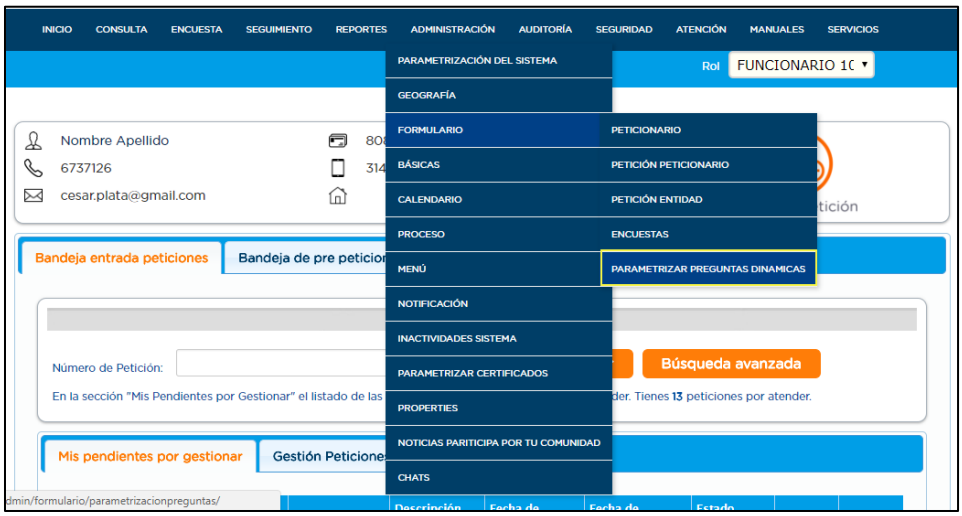
Dar clic en el botón “Editar registro” del campo “Eventos”.

15.8 Formulario Flexible

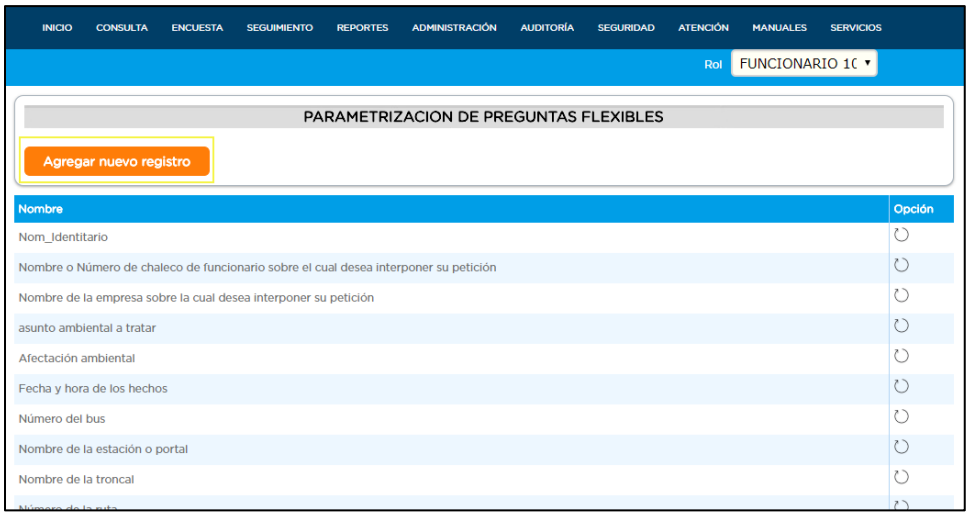
El Sistema ofrece a las entidades la opción de solicitar información adicional al peticionario tanto en el formulario de registro de usuario como en el de registro de petición, a estos se les denomina campos flexibles.

15.8.1 Creación de campos flexibles

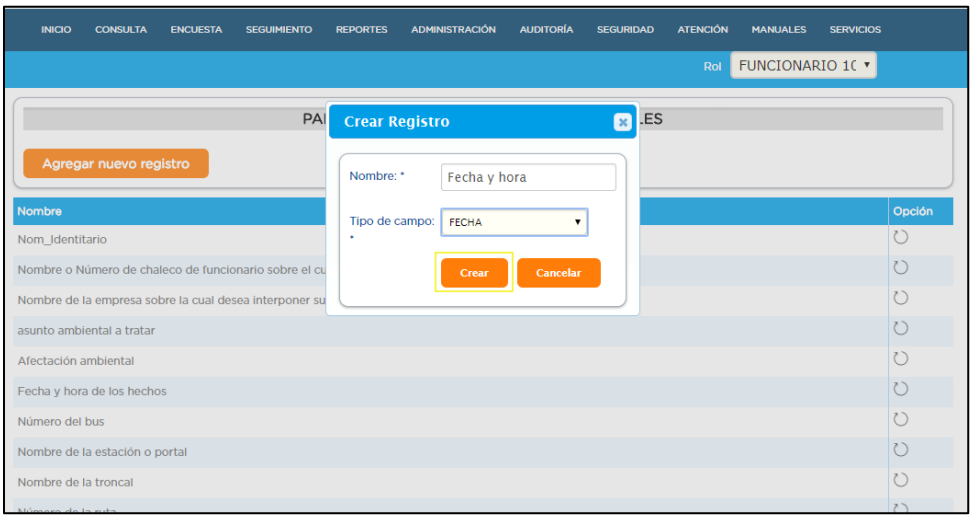
Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **FORMULARIO**, opción **PARAMETRIZAR PREGUNTAS DINÁMICAS**.



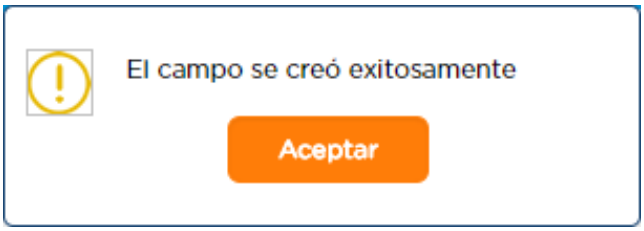
Hacer clic en el botón **Agregar nuevo registro**.



Llenar la información solicitada y hacer clic en el botón **Crear**.

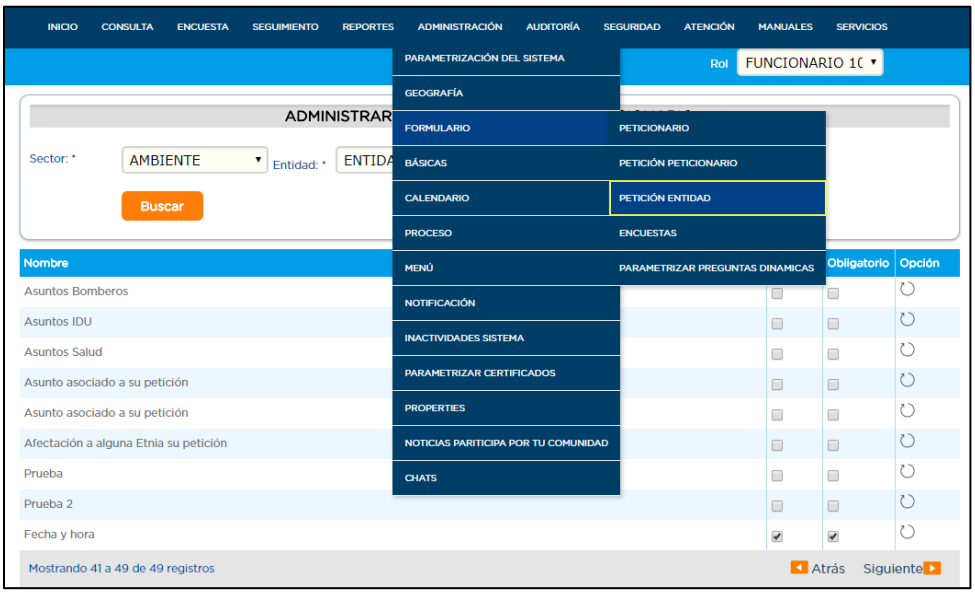


El sistema mostrará el siguiente mensaje:

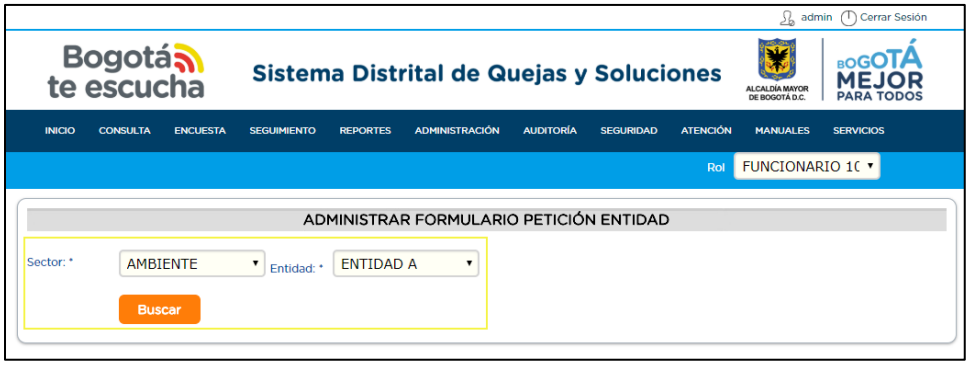


15.8.2 Configuración de campos flexibles para el formulario de registro de petición

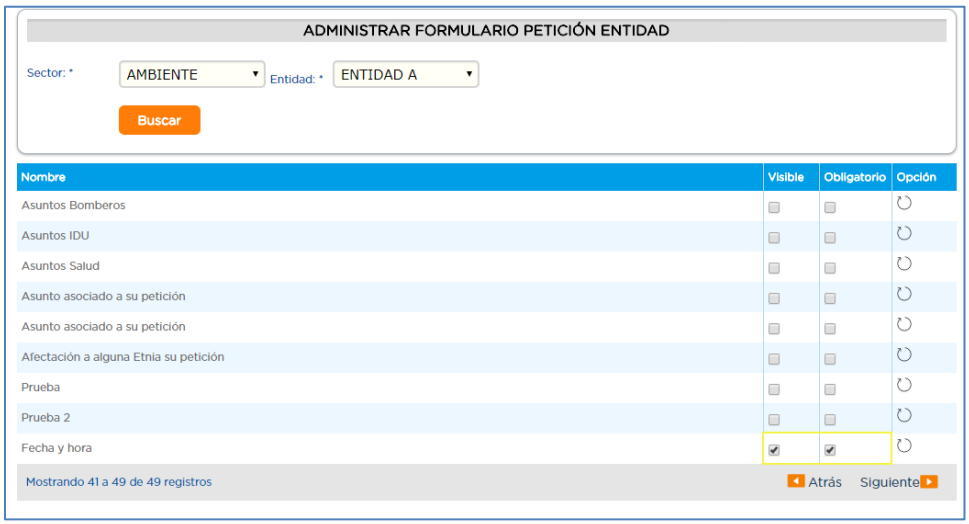
Ir al menú **ADMINISTRACIÓN**, submenú **FORMULARIO**, opción **PETICIÓN ENTIDAD**.



Seleccionar el **Sector** y la **Entidad** donde se configurará el campo flexible. Seguidamente, presionar el botón **Buscar**.



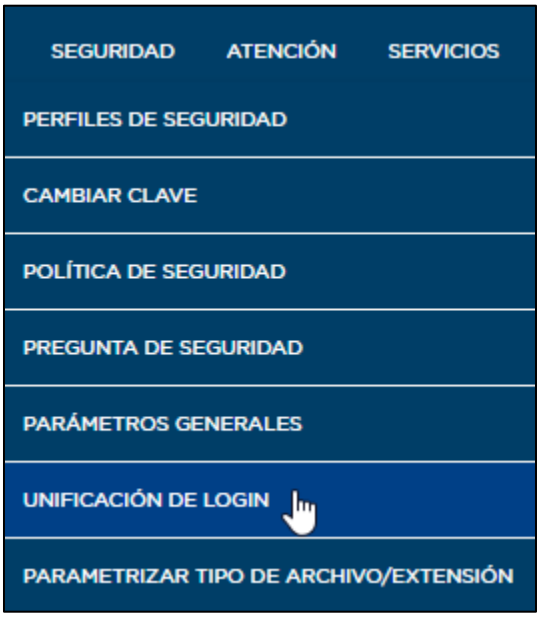
Marcar las casillas de verificación correspondientes a las columnas **Visible** y **Obligatorio**, si desea que sea requerido llenar el campo en el formulario de registro de petición.



16 UNIFICAR CUENTAS PETICIONARIO

Existen peticionarios que cuentan con múltiples usuarios en el Sistema, con el fin de que el peticionario pueda llevar trazabilidad de todas las peticiones presentadas ante la Administración Distrital desde un único usuario se pueden unificar estas cuentas.

Se ingresa por el menú Seguridad y se selecciona la opción Unificación de Login



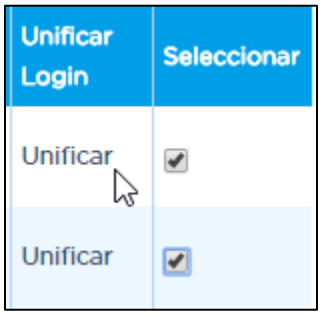
Se visualizará la pantalla de unificación con los siguientes filtros:

- Tipo de Documento
- Número de identificación
- Correo electrónico
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido

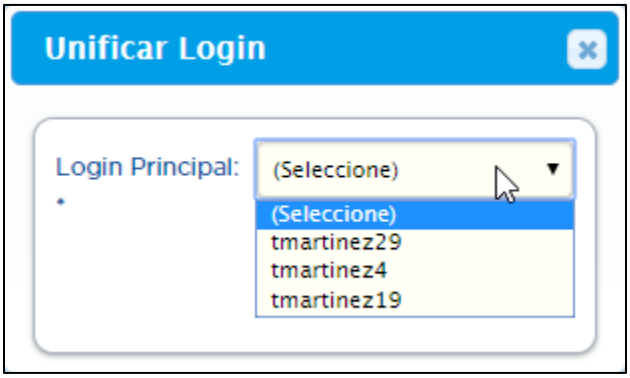
Una vez se realiza la búsqueda, el sistema presentará los resultados que coincidan así:

Nombre	Apellido	Tipo de documento	Número de identificación	Correo electrónico	Login	Ver Detalle	Unificar Login	Seleccionar
TATIANA	MARTINEZ	Cédula de ciudadanía	1118285054	tatiysofi@gmail.com	tmartinez29	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ			peticionario.sdqs@gmail.com	tmartinez16	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ	Cédula de ciudadanía	1033766145	12345@kolivri.col	tmartinez4	Ver Detalle	Unificar	
CLAUDIA TATIANA	MARTINEZ MENDEZ			12345@kolivri.col	cmartinezmendez1	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ	Cédula de ciudadanía	1032369012	12345@kolivri.col	tmartinez19	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ FERNANDEZ	Cédula de ciudadanía	52386398	12345@kolivri.col	tmartinez8	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ			12345@kolivri.col	tmartinez24	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ		1001331164	12345@kolivri.col	tmartinez 1	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA	MARTINEZ ROBAYO	Cédula de ciudadanía	1233909265	12345@kolivri.col	tmartinez27	Ver Detalle	Unificar	
TATIANA LORENA	MARTINEZ GALVIS	Cédula de ciudadanía	1010241430	12345@kolivri.col	tmartinez28	Ver Detalle	Unificar	
MONICA TATIANA	MARTINEZ		1005340729		mmartinez 69	Ver Detalle	Unificar	

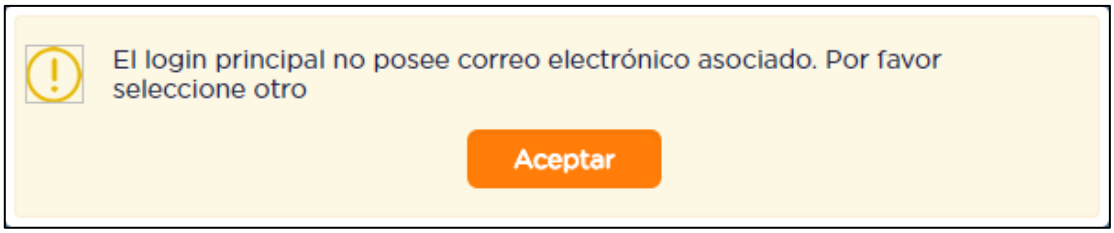
Se deberán seleccionar los login que se deseen unificar y dar clic sobre la opción de “Unificar”



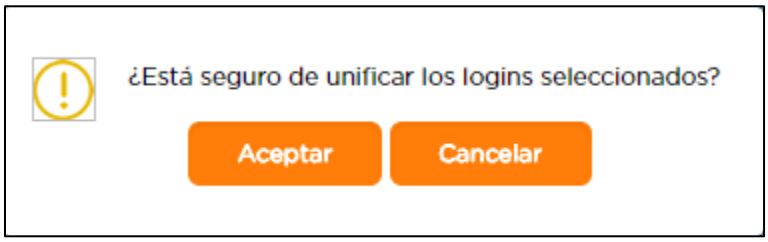
Una vez seleccionadas las cuentas a unificar el Sistema mediante un cuadro emergente solicita indicar el usuario con el cual quedará el peticionario:



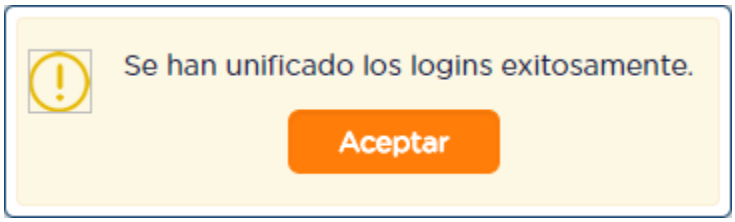
Para la unificación de usuarios es necesario que el principal cuente con una cuenta de correo electrónico registrada, en caso contrario aparecerá la siguiente ventana.



El sistema realizará la siguiente pregunta:



Una vez se realice el proceso se informará lo siguiente:



17 GLOSARIO

17.1 Eventos

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

17.1.1 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 peticionario 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 peticionario/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 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.

17.1.2 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.

17.2 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
- Cierre por vencimiento de términos

17.3 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 TRAMITE 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**

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.**

CONTROL DE CAMBIOS			
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS	***CAMBIOS EFECTUADOS***	***FECHA DEL CAMBIO***	***VERSIÓN***
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