# **INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO**

Sistema de gestión de PQRSD Bachué Canales Manual del usuario para el registro de peticiones ciudadanas

# Tabla de contenido

Introducción

- 1. Ingreso al sistema
- 2. Cambiar idioma
- 3. Creación de una petición
- 4. Registro de los datos personales del ciudadano
- 5. Registro de peticiones anónimas
- 6.Registro información del trabajo
- 7. Registro información adicional
- 7.1 Pertenencia étnica
- 7.2 Orientación sexual
- 7.3 Persona con discapacidad
- 7.4 Otras
- 8. Registro dirección de correspondencia
- 9. Registro de dirección fuera de Bogotá.
- 10.Registro datos de contacto
- 11.Registro dirección del requerimiento
- 12. Clasificación del canal
- 13. Clasificación del criterio y subcriterio
- 13.1 Clasificación criterio: "traslado de petición por competencia

(Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)"

- 14. Registro respuesta al ciudadano
- 15. Relacionar contrato
- 16. Requiere radicado del sistema de gestión documental
- 16.1 Generar registro del sistema de gestión documental
- 16.2 Archivos Adjuntos
- 16.3 Guardar el registro
- 17. Registro Bogotá te escucha
- 18. Barra de estado
- 19. Búsqueda de registros en el menú de gestión de PQRSD
- 19.1 Consultar el listado general de las PQRSD
- 19.2 Barra de búsqueda
- 19.3 Filtros
- 19.4 Uso de la vista de PQRSD en modo lista
- 20.Consultar reportes estadísticos
- 21. Consultar reporte consolidado

Recomendaciones



# Introducción

El Instituto de Desarrollo Urbano cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para el registro de las peticiones de origen ciudadano, a través del "Sistema de gestión de PQRSD" conocido como Bachué, administrado por la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía, el cual será utilizado en la atención a través de los canales: telefónico, presencial y virtual.

# **REGISTRO DE PETICIONES CIUDADANAS**

A continuación, se describe detalladamente el paso a paso para que los usuarios puedan conocer las funcionalidades del sistema en el registro de las peticiones de la ciudadanía:

# 1. Ingreso al sistema

Ingrese a través de un buscador, preferiblemente Google Crome a la siguiente dirección: <u>openerp.idu.gov.co</u>, luego observe *"Bachué: Sistema de Gestión Social Participación Ciudadana y Datos Abiertos"* y elija la opción *"ingresar"* (ver imagen):



En *"usuario de red*": ingrese este dato que corresponde al que utiliza para acceder a los diferentes sistemas de información de la entidad, seguidamente la *"contraseña"* que tenga establecida y luego *"iniciar sesión"* (ver imagen):





Para ingresar al menú de gestión del PQRSD elija la opción "*Bachué Atención al Ciudadano*" ubicada en la parte superior izquierda (ver imagen):

≓ Mensajes	Contactos	GeoEngine Backend	Contratos	BACHUE: Atención al Ciudadano	ZIPA:
#Inbox		_			
Mark all read	Send mail				
@ Inbox		32			
S7 Destacado	S				
CANALES		+			
# general					

### 2. Cambiar idioma

El nombre del usuario aparecerá en la parte superior derecha y en la opción "*Preferencias*" puede cambiar el idioma o cerrar sesión (ver imagen):



Elija la opción "Spanish" para español y luego la opción "guardar" (ver imagen):

GUZ	Idioma Sp	anish (CO	) / Españ	ol (CO	)	Ý	Zona	Horaria	E.		Americ	a/Bogota	i			~
Valor	Preferencias de	nglish Danish (CO)	) / Españ	ol (CO	);											
Valet HA C	Mensajes de Correo y Notifica	aciones	<ul><li>Nunc</li><li>Todos</li></ul>	a s los N	ensaje											
HAG	Correo		adriana	boliva	@idu g	OV.CO										
NGE	Firma		*-	в	1 3		13 🕶	A	•	100	R.•	<b>.</b>	٩	-	С	c
OS G																
RAG																
RAG																
LUC																
LUC									-							
alojan la																
alejan	Guardar Cancelar															



# 3. Creación de una petición

En "*PQRSD canales*" se encuentran la totalidad de los registros que produce cada usuario y al momento en el que reciba una petición, el primer paso es registrarla en el sistema. Para ello elija la opción "*Crear*" (ver imagen):



Verifique que aparezca su nombre en el campo "*Responsable*" y el "*Punto de Atención al Ciudadano*" IDU Calle 22 (ver imagen):

PQRS Canal	les / Nuevo(a)	
Guardar Des	cartar	
Abrir		
F	Responsable	۱
F	Punto de Atención al Ciudadano	IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27)

# 4. Registro de los datos personales del ciudadano

Consulte en "Ciudadano" si la persona se encuentra registrada en el sistema. Despliegue la lista y utilice la opción "Buscar más" (ver imagen):

Ciudadapos *	Descripción Manifestació	in Seguimiento	
Punto de atención al ciu	Datas generales	del ejudodone	
PQRSD Canales	Datos generales	uerciudadano	
PQRSD Formulario WEB	Ciudadano		-
PQRSD Puntos IDU	Empresa	admonyconsultoria@gmail.com laudanv0808	
Reportes Estadísticos	Teléfono	ebarrera@nec.com.co	
Reporte Consolidado	Email	lei-kate@hotmail.com nestor16st@gmail.com	
Reporte Puntos IDU		macle2870@yahoo.com	

Busque primero por el número de documento, nombre o correo electrónico para evitar duplicidad de los registros de los ciudadanos con el filtro *"Buscar Ciudadano"* (ver imagen):



Buscar:Ciud	adano					×
						-
Q						
▼ Filtros -	≡Agrupar por •	🖈 Favoritos 🗸	1-80 de 160	<	>	

Cuando el ciudadano se encuentra registrado, verificar si la información está actualizada, en la opción indicada en rojo (ver imagen):

Datos genera	ales del ciudadano
Ciudadano	
Empresa	•
Teléfono	
Email	

Se abrirá una ventana emergente con los datos registrados, los cuales confirmará con el ciudadano, en caso de cambio modifique los datos y elija la opción "*Guardar*" en la parte inferior, de lo contrario elija "*Descartar*" para cerrar sin realizar cambios (ver imagen):

Información pe	ersonal	
Nombre		Tipo de documento
Apellido		
Género	~	
Información de	el trabajo	
Nombre de empresa		Función
Información ac	licional	
Pertenencia etnica	~	Persona con discapacidad
Orientación sexual	~	Otras
Dirección de c	orrespondencia	Datos de contacto
Es fuera de Bogotá		Teléfono Fijo
Dirección		Celular
Localidad		Fax
Barrio		Correo
LIP7		Tuittan

Cuando el ciudadano no se encuentra registrado, la consulta aparece en blanco, por lo que deberá dar clic en "Crear" (ver imagen):



grapar por +	🖈 Favoritos 🗸							1-80 de 160	< >
nero de ntificación	Teléfono Fijo	Celular	Correo	Twitter	País	Departamento	Ciudad	Dirección	Estado
τ n	nero de tificación	nero de Teléfono tificación Fijo	nero de Teléfono Celular tificación Fijo	nero de Teléfono tificación Fijo Celular Correo	nero de Teléfono tificación Fijo Celular Correo Twitter	nero de Teléfono tificación Fijo Celular Correo Twitter País	nero de Teléfono tificación Fijo Celular Correo Twitter País Departamento	nero de Teléfono tíficación Fijo Celular Correo Twitter País Departamento Ciudad	nero de Teléfono tíficación Fijo Celular Correo Twitter País Departamento Ciudad Dirección

**Tenga en cuenta** diligenciar nombre y apellido (válidos) en los campos correspondientes y no el correo electrónico porque genera conflicto con los sistemas.

El sistema solamente permite guardar la información cuando se tengan diligenciados todos los campos de color (resaltado) puesto que son obligatorios.

Cuando el ciudadano aporta solo nombre y apellido, el sistema va a requerir un dato de contacto, como teléfono o correo electrónico, de lo contrario se debe registrar el nombre y apellido en la descripción del requerimiento.

Cuando los ciudadanos reportan sus datos personales como: nombre, apellido y cédula (observe que al elegir el tipo de documento aparece sombreado el campo: *"Número de documento"*, es decir, se vuelve obligatorio. En ese caso, evite diligenciar con ceros o letras porque produce error en el sistema), ver imagen:

Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía	~
Número de documento		

Cuando el ciudadano no reporta número de cédula, no habilite el campo tipo de documento para evitar que se vuelva obligatorio (ver imagen):

Información per	sonal		
Nombre		Tipo de documento	<b>~</b>
Apellido			
Genero	~		



### 5. Registro de peticiones anónimas

Se debe diligenciar en el campo nombre: *"Anónimo"* y apellido: *"Anónimo"* en *"Datos generales del ciudadano"*, para que el sistema permita guardar el registro. En caso que se tenga algún dato del ciudadano se ingresa en el campo correspondiente y la opción: guardar (ver imagen):

Informació	n personal		
Nombre	Anónimo	Tipo de documento	~
Apellido	Anónimo		
Género		~	

# 6. Registro información del trabajo

En el campo "*Nombre de la empresa*" diligencie los datos de la empresa, universidad, organización local u otros grupos de interés relevantes y la función que desempeña. No olvide solicitar y registrar el dato nombre de la persona que se comunica en nombre de la empresa (ver imagen):

	ersonal				
Nombre	Pepito		Tipo de documento	Cédula de Ciudadanía	
Apellido	Perez		Número de documento	12345	
Género	Masculino	~			
Información d	el trabajo				

# 7. Registro información adicional

Los siguientes campos permiten la clasificación poblacional diferencial según corresponda: pertenencia étnica, orientación sexual, persona con discapacidad y otras:



nformación adicional			
Pertenencia etnica	~	Persona con discapacidad	~
Drientación sexual	~	Otras	

#### 7.1 Pertenencia étnica

El siguiente campo permite la clasificación diferencial relacionada con la identificación de las personas como integrantes de grupos étnicos. Los criterios de clasificación son: afrodescendiente, indígenas, mulato, negro, palenquero, raizal, ROM, gitano, no brinda información (ver imagen):

Información adic	ional
Pertenencia etnica	~
Orientación sexual	
	Afrodecendiente
	Indigenas
	Mulato
Dirección de cor	Negro
Direction de con	Palenquero
Es fuera de Rogetá	Raizal
Es luera de Bogola	Rrom
Dirección	Gitano
	No brinda información
behileool	,

### 7.2 Orientación sexual

El siguiente campo permite la clasificación diferencial relacionada con la identificación de las personas no heterosexuales o de identidades de género diferentes al momento de su nacimiento. Los criterios de clasificación son: bisexual, heterosexual, homosexual, otra, no deseo contestar (ver imagen):

Orientación sexual	~
	Bisexual
Dirección de cor	Heterosexual Homosexual
Es fuera de Bogotá	Otra No deseo contestar



### 7.3 Persona con discapacidad

El siguiente campo permite la clasificación diferencial relacionada con la identificación de las personas que tienen alguna limitación funcional (física, intelectual o mental). Los criterios de clasificación son: discapacidad auditiva, discapacidad cognitiva, discapacidad física, discapacidad múltiple, discapacidad psicosocial o mental, discapacidad sordo - ceguera, discapacidad visual, no brinda información (ver imagen):

Persona con discapacidad	
Otras	Discapacidad Auditiva
	Discapacidad Cognitiva
	Discapacidad Física
Datos de contacto	Discapacidad Multilple
Dates de contact	Discapacidad Psicosocial o mental
Teléfono Eijo	Discapacidad Sordo- ceguera
releiono rijo	Discapacidad Visual
Celular	No brinda información

### 7.4 Otras

El siguiente campo permite la clasificación para el reconocimiento y dignificación, recuperación psicosocial, inclusión ciudadana, reconstrucción del tejido social y confianza de la sociedad en el Estado. Los criterios de clasificación son: persona mayor, habitante de la calle, peligro inminente, periodista en ejercicio de su actividad, primera infancia, veteranos fuerza pública, victimas conflicto armado, mujer en embarazo, no brinda información (ver imagen):



8. Registro dirección de correspondencia



Para el registro de la dirección de correspondencia tenga en cuenta lo siguiente (ver imagen):

Dirección de correspoi	ndencia
Dirección	
Localidad	
Barrio	•
UPZ	

Al diligenciar la dirección, el sistema georreferencia automáticamente la localidad y el barrio.

En caso de que la "*Dirección de correspondencia*" genere una localidad diferente, la misma se puede clasificar manualmente, (los usuarios no pueden crear barrios, se debe clasificar de acuerdo con el listado existente o seleccionar un barrio aledaño que el ciudadano informe).

Nomenclaturas: digitar la dirección únicamente con las abreviaciones, con un sólo espacio entre caracteres, sin colocar: número, #, No, -, etc., descritas a continuación (ver imagen):

CLASES DE VIAS		SECTORES		
Via	Nomenclatura	E		
Calle	CL	<b>-</b>		
Avenida Calle	AC			
Diagonal	DG		Sur	S
Carrera	KR			
Avenida Carrera	AK	N S	Este	E
Transversal	τv		Loto	-
Kilómetro	KM			
Vereda	VRD		Sur Este	SE
Corregimiento	CGMT	0		



	SUFIJOS DE	VIAS		PROPIEDAD	HORIZONTAL
BIS	D	K BIS	R BIS A		
BIS A	D BIS	K BIS A	Т	Unidad	Nomenclatura
BIS B	D BIS A	L	T BIS	Apartamento	AP
BIS C	D BIS B	L BIS	T BIS A	Oficina	OF
BIS D	D BIS C	L BIS A	U	Consultorio	CON
BIS F	Е	М	U BIS	Dest Uses	CON
BIS G	E BIS	M BIS	U BIS A	Pent House	PEN
Α	F 📂	M BIS A		Local	LOC
A BIS	F BIS		V BIS	Deposito	DEP
A BIS A	F BIS E	N BIS	V BIS A	Garaje	GJ
A BIS B	G	Ñ	W	Interior	INT
A BIS C	G BIS	N BIS	W BIS	Casa	CA
A BIS D	G BIS A	Ñ BIS A	W BIS A	Torre	то
В	Н	0	х	Bloque	BQ
B BIS	H BIS	O BIS	X BIS	Manzana	MZ
B BIS A	H BIS A	Р	X BIS A	Etana	ET
B BIS B	I	P BIS	Y	Super Manzana	SM
B BIS C	I BIS	P BIS A	Y BIS	Disc	D
С	I BIS A	Q	Y BIS A	PISO	P
C BIS	J	Q BIS	Z	Bodega	BG
C BIS A	J BIS	Q BIS A	Z BIS	Lote	LT
C BIS B	J BIS A	R	Z BIS A	Entrada	EN
C BIS C	K	R BIS		Sótano	SO

- La codificación para propiedad horizontal debe seguir el orden de mayor a menor, es decir: manzana, lote o etapa primero; luego interior, bloque, torre o casa y al final apartamento, oficina, consultorio, penthouse, local, depósito o garaje.
- Si la dirección contiene sur o sureste, este dato debe digitarse con la abreviación correspondiente.
- No dejar espacio al final.

Siga el orden recomendado para el registro de direcciones, ejemplos (ver imagen):



# 9. Registro de dirección fuera de Bogotá.

Se debe señalar el cuadro: "*es fuera de Bogotá*", y clasificar el país, departamento y ciudad (ver imagen):



Dirección de c	orrespondencia	
Es fuera de Bogotá		
Pais	Colombia	•
Departamento	Antioquia	•
Ciudad	MEDELLIN	•
Dirección		
Localidad		
Barrio		
UPZ		-

# 10. Registro datos de contacto

Registre los datos de contacto del ciudadano: teléfono (diligenciar los 7 dígitos sin espacios), celular 11 dígitos sin espacios y correo electrónico (ver imagen):

Datos de cont	acto
Teléfono Fijo	
Celular	
Fax	
Correo	
Twitter	
Facebook	

#### 11. Registro dirección del requerimiento

Diligencie la dirección del requerimiento con las indicaciones dadas anteriormente, para el registro de la "*dirección de correspondencia*" y, en el campo: "*descripción del requerimiento*" diligencie la petición que le indique el ciudadano (ver imagen):

Descripción del rec	juerimiento	
Dirección del requerimiento		
Localidad	•	7
Barrio		2
Descripción		

### 12. Clasificación del canal

Posteriormente, se debe clasificar los datos generales de la PQRSD: "Canal"



Datos generales de la PQRS Canal Telefónico Criterio Presencial Sub Criterio SDQS Tipo de Requerimiento atnciudadano@idu.gov.co Twitter Canal de Respuesta Facebook Buzón escrito No contrato o convenio Buscar más... Crear y Editar.

Para clasificar el "*Canal*" observe en la opción: "*Buscar más*". Allí encontrará 19 posibilidades disponibles del listado, (ver imagen):

Q				
▼ Filtros -	■ Agrupar por +	★ Favoritos →		1-19 0
lombre del ca	anal		Disponible Para Predios	Activo/Borrado
Telefónico				
Presencial				
Bogotá Te Esci	ucha			
atnciudadano@	@idu.gov.co			
Twitter				
Facebook				
Buzón escrito				
Buzón telefónio	0			
Escrito				
defensordelciu	dadano@idu.gov.co	D		
Chat				
Evento				
Feria				
Actividad peda	gógica			
Actividad lúdica	a			
Página reporte	de daños			
Formulario wet	D			
PQRSD Gestió	in social virtual			
nstagram				

# 13. Clasificación del criterio y subcriterio

De acuerdo con la petición del ciudadano, se clasifica el criterio y subcriterio, frente a lo cual se recomienda consultar el "Instructivo de Clasificación de Requerimientos Ciudadanos" IN-AC-011 vigente (ver imagen):



a través del cual se recibe la petición (ver imagen):

Datus generales		
Canal		
Criterio	Obras de infraestructura en ejecución	•
Sub Criterio	Actas de vecindad	•
Tipo de Requerimiento	Actas de vecindad Daños a Predios por Obra	
Canal de Respuesta	Movilidad por Obras	
No contrato o convenio	Cronograma de obra Documentación Contractual Inestabilidad de obras	
	Información geográfica de la malla vial y espacio público	
	Buscar Más	

Existen 23 criterios que podrá utilizar en la clasificación del requerimiento. De acuerdo con el criterio, se habilitan los subcriterios relacionados en la tabla de clasificación de tipologías de requerimientos ciudadanos (ver imagen):

Q									
<b>T</b> Filt	ros → 🛛 ≡ Agrupar por →	🖈 Favoritos 🗸							1-23 de 23
Código Ŧ	Nombre	ID Criterio en Gestor Documental	ld en BTE	ld Tema en BTE	ld Categoria en BTE	Padre	Tipo de requerimiento	Seleccionable	Visible er el portal público
1	Conservación malla vial (IDU)	0	0	12	141		Reclamo, Solicitud, Sugerencia, Consulta, Interés General, Interés particular		
10	ACCESIBILIDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1.111	1.111	12	141		Reclamo, Solicitud, Sugerencia, Interés General, Interés particular		
11	GESTIÓN DE COMUNICACIONES , EVENTOS O INVITACIONES	1.111	1.111	12	141		Reclamo, Solicitud, Sugerencia, Consulta, Interés General, Interés particular		
12	CONTROL AMBIENTAL	1.111	1.111	12	141		Reclamo, Solicitud, Sugerencia, Consulta, Interés General, Interés particular		
13	Asuntos administrativos	111.111	111.111	12	141		Reclamo, Solicitud, Sugerencia, Consulta, Interés General, Interés particular		
14	Servicio a la Ciudadania	111.111	111.111	12	141		Reclamo, Solicitud, Sugerencia, Consulta		

# 13.1 Clasificación criterio "TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA (Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)"

En caso de que la PQRSD no sea competencia de la entidad, se debe clasificar con el criterio: "TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA (Requerimientos trasladados por no competencia del IDU)", seleccione el subcriterio correspondiente (ver imagen):



Datos generales de la PQRSD						
Canal	Presencial	•				
Criterio	Traslado De Petición Por Competencia	•				
Sub Criterio	Alcaldías Locales	•				
Tipo de Requerimiento						
Canal de Respuesta		•				
No contrato o convenio						

En la pestaña *"Seguimiento*", en el campo *"Remitido a la entidad"* seleccione la entidad competente (ver imagen):

Descripción Manifesta	ción	Seguimiento	
Respuesta			
echa cierre Remitido a la entidad	SEC	RETARIA DE CU	JLTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
	SEC	RETARIA DE CU	JETURA, RECREACION Y DEPORTE

### 13.2 Registro respuesta al ciudadano

En la pestaña "*Seguimiento*" se diligencia la respuesta brindada al ciudadano (ver imagen):

Descripción Manifestación	Seguimiento	
Respuesta		
Fecha cierre		

**Tenga en cuenta** que la "*Fecha cierre*", se genera automáticamente al momento de cerrar la petición.

### 14. Clasificación tipo de requerimiento

Luego seleccione el "*Tipo de requerimiento*": queja, reclamo, solicitud, sugerencia, consulta, interés general e interés particular. Si tiene dudas, se recomienda consultar el manual de servicio al ciudadano y gestión de los derechos de petición vigente (ver imagen):



Datos generales	de la PQRSD	
Canal		
Criterio	Obras de infraestructura en ejecución	•
Sub Criterio	Actas de vecindad	•
lipo de Requerimiento		
Canal de Respuesta	Reclamo	
No contrato o convenio	Solicitud Sugerencia Consulta	
	Interés General Interés particular	
	Crear y Editar	

### 15. Relacionar contrato

Si la petición se encuentra relacionada con un contrato, digite el número correspondiente o en la opción buscar más, podrá encontrar aquellos que se encuentren registrados en SIAC Sistema de Información y Actualización Contractual de la entidad (ver imagen):

No contrato o convenio		
	ACTA-COMPROMISO-001-2014 (False) - False	
	ACTA-COMPROMISO-CONTRATO-INTERVENTORIA-001-2014 (False) - False	
	ACTA-COMPROMISO-CONTRATO-OBRA-001-2014 (False) - False	
	CCE-25664-2018 (Suministro de Servicio de Aseo) - EN EJECUCION	
	CONV-36-2009 (Otros tipo de convenios) - LIQUIDADO	
	CONVENIO-GJ-INTERVENTORIA-IDU-368-2017 (False) - False	
	CONVENIO-IDU-OBRA-1233-2017 (False) - False	
	Buscar más	
	Crear v Editar	

### 16. Requiere radicado del sistema de gestión documental

Si la petición no se responde en primer contacto, en la opción: "*Necesita radicado de respuesta*", elegir la opción "sí" (ver imagen):



Guardar Descartar		
Aber		
Terrat Developer DODDED		
Tomar Resistant Forest		
Responsable	Carolina Aldana Alzate - ccaldana1	•2
Responsable Punto de Atención al Ciudadano	Carolina Aldana Alzate - cceldana1 IDU Calle 22 (Calle 22 # 6-27)	• C
Responsable Punto de Atención al Ciudadano Necesita Radicado de Respuesta?	Carolina Aldana Alzate - ccaldana1 IDU Catle 22 (Catle 22 # 6-27) No	•2 •2

### 16.1 Generar registro del sistema de gestión documental

El sistema permite guardar la información cuando se tengan diligenciados todos los campos de color (resaltado) puesto que son obligatorios (ver imagen):

Descripción Manifestación	Gestor Documental	Bogotá te Escucha	Seguimiento				
							Enviar a Gesto Doc
Radicado					Tipo de Derecho de Petición		~
Remitente				•	Dependencia destino		
Informados				•	Nivel de Confidencialidad	Información Pública	~
Descripción Anexos					Observaciones		
1				/			

**Remitente:** para aquellos requerimientos que ingresaron inicialmente a otra entidad, se diligenciarán los datos en este campo (ver imagen):

Radicado		
Remitente	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	Ŧ
Informados		
Descripción Anexos		

Ejemplo, para los casos de la Alcaldía Mayor de Bogotá (ver imagen):



Nombre	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	Nombres	
Primer Apellido		Segundo Apellido	
Tipo de Documento	Cédula 🗸	Número de Documento	
Dirección	CARRERA 8 10 65	Localidad	CANDELARIA V
Teléfono	3813000	Correo Electrónico	regimenlegal@secretariajuridica.gov.

Para el registro de las peticiones de origen ciudadano que recibe la entidad directamente y requieren radicado del sistema de gestión documental, se debe diligenciar el mismo nombre del ciudadano en ambos campos 1. Ciudadano o interesado y 2. Remitente, para evitar conflicto con los sistemas (ver imágenes):

Descripción Manifestac	ión Seguimiento
Datos generales	del ciudadano
Ciudadano	
Empresa	•
Teléfono	
Email	

Descripción Manifestac	ión Gestor Docume	ntal Bogotá te Es	scucha S	Seguimiento
Radicado				
Remitente	PEPITO PEREZ			•
Informados				T
Descripción Anexos				
				/i



**Informados:** el sistema despliega la lista de las dependencias a la cual se va a informar (ver imagen):

		т
a	• 🗸	D
so	•	N
ón Anexos         DG - DIRECCIÓN GENERAL           OAP - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN         OCI - OFICINA DE CONTROL INTERNO           OAC - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES         SGDU - SUBDIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO URBANO           DTE - DIRECCIÓN TÉCNICA ESTRATEGICA         DTP - DIRECCIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS	-	C
os Adjunto Buscar Más		
DTP - DIRECCIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS <b>OS Adjunt</b> o Buscar Más Crear y Editar		

**Descripción anexos:** relacione el tipo de anexo que se cargará al radicado de entrada. Ejemplo: 10 folios.

Descripción Manifestad	ión	Gestor Documental	Bogotá te Escucha	Seguimiento	
Radicado					
Remitente					• 2
Informados					
Descripción Anexos					

**Dependencia:** seleccione el área a la cual se le asigna el requerimiento (ver imagen):



Tipo de Derecho de Petición	×
Dependencia destino	•
Nivel de Confidencialidad	DG - DIRECCIÓN GENERAL OAP - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN OCL. OFICINA DE CONTROL INTERNO
Observaciones	OAC - OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES SGDU - SUBDIRECCIÓN GENERAL DESARROLLO URBANO DTE - DIRECCIÓN TÉCNICA ESTRATEGICA DTP - DIRECCIÓN TÉCNICA DE PROYECTOS
	Buscar Más Crear y Editar

Nivel de confidencialidad: seleccione el nivel correspondiente (ver imagen):

Dependencia destino		•
Nivel de Confidencialidad	Información Pública	~
Observaciones	Información Pública	
	Información Pública Reservada Información Pública Clasificada	
	Informacion Publica de Uso Interno	

Enviar a gestor documental: terminados los pasos anteriores se debe enviar la información al sistema dando clic en el botón respectivo.

Enviar a Gestor
-----------------

Se debe verificar en el sistema de gestión documental que la información registrada esté completa. En caso contrario solicitar soporte para su corrección o cargue.

**Observaciones:** muestra la operación realizada en el sistema, frente a lo cual, se debe leer su contenido para identificar si se presentan errores para solucionar lo que esté al alcance o pedir soporte (ver imagen):



Tipo de Derecho de Petición	Interés General
Dependencia destino	DTCI - DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONSERVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA
Nivel de Confidencialidad	Información Pública
Observaciones	Se creó el radicado en Gestor Documental con número 202318501673192

# 16.2 Archivos Adjuntos

En el campo "*Descripción*" indique el nombre del adjunto o evidencias de la petición remitida por el ciudadano. En el campo "requerimiento/respuesta" seleccione la opción que corresponda: "*Requerimiento*" cuando el adjunto es soporte de la petición y, "*Respuesta*" cuando corresponda a esta, si hay lugar a ello.

En el campo "*Tipo documental*" seleccione la opción "*Derechos de petición*" y, en el botón seleccionar inserte el documento (ver imagen):

Archivos Adjunto	55		
Descripción	Requerimiento / Respuesta	Tipo Documental	Archivo
		×	Eleccion 🖨 🕑 Guardar Como 💽 Limpian
Añadir un elemento			

**Tenga en cuenta:** los anexos se deben cargar en formato PDF, la capacidad máxima por adjunto es de 8 megabytes, verificar que todos los campos estén diligenciados y que el archivo(s) este cargado efectivamente.

# 16.3 Guardar el registro

Finalmente, guarde los datos del ciudadano dando clic a la opción: "*Guardar*". Si no desea guardar el registro marque la opción "*Descartar*" (ver imagen):



Una vez se guarda el registro PQRSD, observe que en la parte inferior aparece la trazabilidad de la petición (ver imagen):



Descripción Manifestación	Gestor Documental Bogotá te Escucha	Seguimiento		
Respuesta				
Fecha cierre				
Archivos Adjuntos				
Descripción	Requerimiento / Respue	sta	Tipo Documental	Archivo
REGISTRO FOTOGRAFICO	Requerimiento		REGISTROS FOTOGRAFICOS - 121	Descargar "imagen_2023-09-19_100929019.pdf" (2
	Nuevo m	ensaje Registrar una no	fa interna	Seguir - Un seguidor -
			Ноу	
		Nota de Geoffrey Benite	z Cordoba - hace 12 minutos	
	9	<ul> <li>Radicado: 202318</li> </ul>	5016/3192	

**Tenga en cuenta:** si considera necesario dejar alguna nota relevante que no deba quedar en la respuesta dada al ciudadano, utilice la opción: "*Nuevo mensaje*" y quedará registrada la información con la fecha correspondiente o adjuntar algún documento, seguidamente la opción: "*Enviar*" (ver imagen):

	Queia No. 240444"		
n. Geguladies de K	gucju IVO. 279117		
Escribir algo			

### 17. Registro Bogotá te escucha:

El sistema automáticamente genera el ID, lo cual indica que se encuentra registrado en el sistema distrital. En la eventualidad de que la información no pase de forma automática, utilice la opción: *"Enviar a BTE"* (ver imagen):



D Bogotà te escucha Fecha cierre en BTE		Cerrado Bogotà te escucha Observaciones Bogotà te escucha	Enviar a BTE	Cerrar en BTE

**Tenga en cuenta:** en caso de que el ciudadano requiera copia del radicado, el sistema tiene la opción de descargar e imprimir el formato de recepción de requerimientos ciudadanos con la información suministrada (ver imagen):

Descripción Manifestación	Orfeo	Bogotá te Escucha	Seguimiento			Fosc04
					<b>1</b> Enviar a BTE	O Cerrar en BTE
ID Bogotá te escucha				Cerrado Bogotá te escucha		
Fecha cierre en BTE				Observaciones Bogotá te escucha		

En caso de que no genere la petición en el sistema distrital debe consultar con el administrador del sistema.

### 18. Barra de estados

Al guardar el registro, la petición cambia de estado. En caso contrario, seleccione la opción: "*Descartar*" y los datos no se guardarán en el sistema. Si se brindó la respuesta al ciudadano en primer contacto se debe "*Cerrar*" el registro o la petición permanecerá abierta en el sistema (ver imagen):



# 19. Búsqueda de registros en el menú de gestión de PQRSD

Cada página contiene 80 registros que puede observar con las fechas para avanzar o retroceder (ver imagen):



Q 🖈 Mis	PQRS x				
▼ Filtros ▼	≡ Agrupar por -	★ Favoritos -		1-80 de 8408 < 🗲	:= Ø

**19.1 Consultar el listado general de las PQRSD:** la primera opción permite consultar el listado general de las PQRSD y la opción 2 permite ir a la última petición consultada (ver imagen):

<b>\</b> ^
1-80 de 195684 < 🗲 📰 🗷

**19.2 Barra de búsqueda:** en la opción "*PQRSD Canales*" se observa la barra de búsqueda que le permite ubicar registros de forma unitaria, de acuerdo con los datos: número de la PQRSD, nombre, responsable, punto de atención al ciudadano, ciudadano, empresa, criterio o subcriterio (ver imagen):

Ρ	QRSD	Canales						Q	52410221
	Crear	Importar						C	Buscar en PQR No. el varior: 52410221 Buscar en Nombre el varior: 52410221 > Buscar en Responsable el varior: 52410221
כ	PQRSD No.	ID radicado en ORFEO	ID en BTE	Cerrado en SDQS	Ciudadano	Fecha de Creación	Canal	Cri	Buscar en Punto de Atención al Ciudadano el varior: 52410221     Buscar en País el varior: 52410221     Buscar en Departamento el varior: 52410221     Buscar en Ciudad el varior: 52410221
	205449	20221850464452	1011382022		ANONIMO, @Jhhernandezp	14/03/2022 11:31:18	Twitter	Co ma	Buscar en Cludadano el varior: 52410221     Buscar en Empresa el varior: 52410221     Buscar en Criterio el varior: 52410221     Buscar en Sub Criterio el varior: 52410221

**19.3 Filtros:** permite ubicar los registros de forma consolidada por el estado: Mis PQRS, Nuevas, Abiertas o Cerradas, en la opción: *"Añadir Filtro Personalizado"* podrá ubicar registros con otros datos (ver imagen):

_	_										
Cre	rear I	Importar						▼ Filtro	s → E Agrupar por →	\star Favoritos 🗸	
□ P N	PQRSD Io.	ID radicado en ORFEO	ID en BTE	Cerrado en SDQS	Ciudadano	Fecha de Creación	Canal	Mis C Nue Abie	PQRSD vas rtas	sponsable	Tipo de Requerimient
20	05449	20221850464452	1011382022		ANONIMO, @Jhhernandezp	14/03/2022 11:31:18	Twitter	C Cen	adas	go Fernando rcia	Reclamo



# 19.4 Uso de la vista de PQRSD en modo lista:

En el filtro "*Agrupar por*" se tienen algunas funcionalidades que ayudan a realizar un filtro rápido.

Para agrupar las PQRSD, hacer clic en el texto "*Agrupar por*" de esta manera puede elegir los siguientes criterios de agrupación: ciudadano, estado (abierta, nuevo, cerrado), empresa, usuario, criterio, subcriterio.

Si requiere otro tipo de agrupamiento haga clic en: *"Añadir grupo personalizado"* (ver imagen):

F	PQRSD	Canales						Q			
	Crear	mportar						▼ Filtros -	■ Agrupar por	★ Favoritos -	
0	PQRSD No.	ID radicado en ORFEO	ID en BTE	Cerrado en SDQS	Ciudadano	Fecha de Creación	Canal	Criterio	Por Cludadan Por Estado Por Empresa	0	Tipo de Requerimiento
0	205449	20221850464452	1011382022		ANONIMO, @Jhhernandezp	14/03/2022 11:31:18	Twitter	Conservación malla vial (IDU	Por Usuario Por Criterio Por Subcriteri	o	Reclamo
	205448				mauricio, serrano, 88226825, mauser/705///gmail.com/3012301144	14/03/2022 11:29:58	Formulario web	Por Clasificar	<ul> <li>Añadir grupo</li> </ul>	personalizado	Solicitud

# 20. Consultar reportes estadísticos

Este reporte permite consultar en un periodo específico la información registrada por el usuario, seleccionando la fecha inicial y la fecha final (día, mes y año) para descargar el documento PDF y luego la opción *"Generar"* (ver imagen):



# 21. Consultar reporte consolidado

Este reporte descarga el archivo plano con toda la información registrada en el sistema de gestión de PQRS en formato excel, para lo cual se debe seleccionar un periodo de consulta específico según rango de fecha inicial y final (día, mes y año) y la opción *"Generar"* (ver imagen):



Fecha Inicial	29/09/2023	<b>*</b>
Fecha Final	29/09/2023	<b>#</b>
Formato del archivo	xls (MS Exce	I)
Palabras clave separadas por " "		
Conorar O Cancolar		

#### Recomendaciones

Los requisitos para el registro de las peticiones ciudadanas son:

- ✓ Tener los permisos para el ingreso (usuario y contraseña).
- Inducción para el manejo del sistema, normas y documentos vigentes que proporciona el administrador quien pertenece a la Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía.
- Para la adecuada atención de las peticiones de la ciudadanía, se sugiere consultar e implementar los lineamientos señalados en los siguientes documentos:
- 1. MG-SC-017 Manual de Servicio al Ciudadano y gestión de los derechos de petición. Establece las directrices, lineamientos y protocolos para atender adecuadamente a la ciudadanía, así como la gestión de los derechos de petición, bajo los criterios de servicio, calidad y oportunidad.
- 2. IN-AC-011 Instructivo de Atención a la Ciudadanía para la Clasificación de Requerimientos Ciudadanos. Describe los criterios y subcriterios que se tendrán en cuenta para clasificar los requerimientos ciudadanos, en los sistemas de información del IDU, desde la recepción hasta su correspondiente registro en los sistemas de la entidad.
- 3. PR-SC-02 Procedimiento de Servicio a la Ciudadanía Administración de Canales de Servicio a la Ciudadanía. Define las actividades necesarias para recibir, clasificar, orientar, gestionar y efectuar el seguimiento a los requerimientos ciudadanos: Peticiones de interés general/particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, copias, o consultas que ingresan al IDU por los diferentes canales: presencial, telefónico, virtual y escrito con el fin de optimizar los servicios prestados



## Registro de la petición:

- ✓ Evitar duplicidad de registros.
- ✓ Registrar el nombre y apellido del ciudadano en mayúscula sostenida.
- Los datos de contacto del ciudadano son vitales para el IDU en la notificación de la respuesta, la evaluación de satisfacción ciudadana, rendición de cuentas, talleres de sostenibilidad u otros eventos, por lo que se requiere su eficiente diligenciamiento.
- ✓ La descripción del requerimiento (asunto) debe ser resumido y claro sin caracteres especiales. Si es muy extensa la descripción de la petición, se debe guardar en un documento y anexarlo en formato PDF.
- Se deben cargar los adjuntos que envíen los ciudadanos como soporte de su petición.

### **Respuesta:**

- Las peticiones que se responden en primer contacto, su estado debe ser: "Cerrado", asimismo, estas no quedan registradas en el sistema de gestión documental, ni el sistema distrital Bogotá te escucha.
- Los registros que requieren respuesta de fondo se asignarán a las dependencias competentes generando radicado en el sistema de gestión documental y el sistema distrital Bogotá te escucha.
- Frente a cualquier necesidad de soporte tecnológico, solicítelo a través del administrador del sistema.
- ✓ No comparta su usuario.

