

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas



Aprende cómo responder una **aclaración** o una **ampliación** si eres un **usuario registrado** en **Bogotá te Escucha**.

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



¡Para tener en cuenta!

¿Qué es una aclaración?

Ocurre cuando la entidad encargada de gestionar la petición solicita al peticionario clarificar información o documentación que suministró al iniciar el proceso. En estos casos el ciudadano dispone de diez **(10) días hábiles** para responder a través de Bogota te Escucha.

¿Qué es una ampliación?

Ocurre cuando la entidad encargada de gestionar la petición solicita al peticionario presentar información adicional a la que suministró inicialmente. En estos casos el ciudadano dispone de treinta **(30) días calendario** para responder por Bogota te Escucha.

1 Ingresa a

2 Digita tu usuario y contraseña.

Iniciar Sesión

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. **BOGOTÁ**

INICIO ATENCIÓN SERVICIOS English Version

Ingreso

Restablece tu contraseña
Recupera tu usuario

INGRESAR

¿Aún no estás registrado?
Crea tu cuenta aquí

Versión: 2.0.1.1 - es

- 3 Ubica la aclaración o ampliación que debes responder en la columna **Evento** de la pestaña **Mis pendientes por gestionar**.

Bandeja entrada peticiones

Columna: **Evento**

Buscar petición

Número de Petición: **Buscar**

En la sección "Mis Pendientes por gestionar" encuentras el listado de las peticiones que están pendientes por dar respuesta de tu parte a una solicitud de aclaración, solicitud de ampliación y recurso de reposición formulada por una entidad. Actualmente tienes 2 tareas por atender.
En la sección "Histórico de mis peticiones" encuentras el listado de las peticiones que has interpuesto a Entidades Distritales y que se encuentran finalizadas en el sistema. Actualmente tienes 1 peticiones finalizadas.

Mis pendientes por gestionar En trámite entidades Histórico de mis peticiones

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Solicitar Aclaración	Año-mes-día	Año-mes-día		
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Solicitar Ampliación	Año-mes-día	Año-mes-día		

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

Atrás Siguiente

- 4 Consulta y gestiona la aclaración o ampliación, haciendo clic en el ícono de **flecha circular** ubicado en la columna **Opción**.

Mis pendientes por gestionar En trámite entidades Histórico de mis peticiones

Columna: **Opción**

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Solicitar Aclaración	Año-mes-día	Año-mes-día		
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Solicitar Ampliación	Año-mes-día	Año-mes-día		

Mostrando 1 a 2 de 2 registros

Atrás Siguiente

5 Al ingresar, encontrarás:

- A Información básica sobre la petición.
- B Aclaraciones y ampliaciones: detalla la información que solicita la entidad a cargo de la respuesta al peticionario para continuar con la gestión de la petición.
- C Evento inicial - Registro: describe la petición hecha por el ciudadano.
- D Hoja de ruta por entidad: describe el flujo del proceso hecho por cada entidad involucrada en la gestión de la petición.
- E Actualización de datos por la entidad: informa sobre los cambios de tipología hechos por la entidad dentro del proceso de respuesta.
- F Formulario evento: permite responder a la aclaración o ampliación en el sistema.

The screenshot shows the 'ATENCIÓN DE PETICIÓN: No. de PETICIÓN' interface. It is divided into several sections:

- INFORMACIÓN BÁSICA:** Contains links for 'Ver Detalle de la Petición' and 'Ver Detalle del Peticionario', and an 'Asunto' field with the text 'PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA'.
- ACLARACIONES Y AMPLIACIONES:** A table with columns: Entidad, Evento, Tipo, Observación. The 'Observación' column contains the text: 'Descripción de lo que la entidad solicita al ciudadano para continuar con el proceso de respuesta.' Below the table is a pagination bar: 'Mostrando 1 a 1 de 1 registros' with 'Atrás' and 'Siguiente' buttons.
- EVENTO INICIAL - REGISTRO:** A table with columns: Entidad que atiende, Actividad, Tipo Evento, Estado, Fecha de Asignación, Fecha de Finalización, Estado Siguiente, Opción. The 'Actividad' column contains 'Nombre y código de la entidad.' and the 'Tipo Evento' column contains 'Tipificación.' Below the table is a pagination bar: 'Mostrando 1 a 1 de 1 registros' with 'Atrás' and 'Siguiente' buttons.
- NOMBRE DE LA ENTIDAD:** A text input field with a plus icon.
- ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD:** A text input field.
- FORMULARIO EVENTO:** Contains an 'Evento' dropdown menu, an 'Asunto' field with the text 'PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA', and three buttons: 'Guardar', 'Enviar', and 'Cancelar'.

Callouts A-F on the left side of the image point to these sections:

- A Información básica.
- B Aclaraciones y ampliaciones.
- C Evento inicial - registro.
- D Hoja de ruta por entidad.
- E Actualización de datos por la entidad.
- F Formulario evento.

- 6 Responde las **acleraciones** y **ampliaciones** en la sección de **formulario evento** eligiendo la respuesta que necesitas dar.

Para **acleración**:

FORMULARIO EVENTO

Evento *
Asunto:
PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.

(Seleccione)
Responder Aclaración
Solicitar cierre por desistimiento

Guardar Enviar Cancelar

- A Responder aclaración:** permite que des respuesta al requerimiento hecho por la entidad que gestiona tu petición. Recuerda que solo dispones de diez (10) días hábiles para hacerlo. Una vez hayas seleccionado la opción **responder aclaración** deberás tener en cuenta lo siguiente:

FORMULARIO EVENTO

Evento *
Responder Aclaración

Asunto:
PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.

Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado *

4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Adjuntar Archivo...

Guardar Enviar Cancelar

← Digitar un texto explicativo como respuesta a lo que la entidad te solicita.

← Adjuntar la documentación requerida por la entidad a cargo de gestionar la petición.

B Solicitar cierre por desistimiento: te permite desistir de la petición. Una vez seleccionada esta opción, la Administración Distrital dará cierre a la gestión de la misma. (Artículo 18 de la Ley 1437 de 2011).

Seleccionar la entidad y digitar un texto en el cual expreses tu voluntad de desistimiento.

Si lo deseas, puedes adjuntar un documento que argumente tu decisión de desistimiento.

Para ampliación:

- A Solicitar prórroga:** aplica si, por motivos de fuerza mayor, no es posible que puedas reunir la información solicitada por la entidad a cargo de gestionar tu petición dentro de los treinta (30) días calendario dispuestos para ello. Si necesitas esta prórroga, es importante que la solicites antes del tiempo estipulado para el vencimiento de la ampliación.

The screenshot shows a web form titled 'FORMULARIO EVENTO'. The 'Evento' dropdown menu is set to 'Solicitar Prórroga'. The 'Asunto' field contains the text 'PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Guardar', 'Enviar', and 'Cancelar'. An orange arrow points from the 'Enviar' button to a callout box on the right.

No debes olvidar que para que la solicitud de prórroga sea generada debes dar clic al botón **Enviar**.

Ten en cuenta que una solicitud de prórroga concede, de acuerdo con el tipo de petición, los siguientes tiempos adicionales al peticionario:

15 días hábiles para: derechos de petición de interés general, derechos de petición de interés particular, quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción.

10 días hábiles para: solicitudes de acceso a la información y solicitudes de copias.

30 días hábiles para: consultas.

- B Responder ampliación:** permite que dentro de los (30) días calendario posteriores al requerimiento adicional hecho por la entidad a cargo de la gestión de tu petición, puedas adjuntar la información o documentación solicitada. Deberás tener en cuenta lo siguiente:

The screenshot shows a web form titled 'FORMULARIO EVENTO'. The 'Evento' dropdown menu is set to 'Responder Ampliación'. The 'Asunto' field contains the text 'PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.'. Below the subject field, there is a text input area with the placeholder 'Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado *'. Below this is a small link: '4000 ¿Cómo activar el corrector ortográfico?'. Below the text input area is a section titled 'SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS' which contains an 'Adjuntar Archivo...' button. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Guardar', 'Enviar', and 'Cancelar'. Two orange arrows point from callout boxes on the right to the text input area and the 'Adjuntar Archivo...' button.

Digitar un texto explicativo como respuesta a lo que la entidad te solicita.

Adjuntar la documentación requerida por la entidad a cargo de gestionar la petición.

- C Solicitar cierre por desistimiento:** te permite desistir de la petición. Una vez seleccionada esta opción, la Administración Distrital dará cierre a la gestión de la misma. (Artículo 18 de la Ley 1437 de 2011).

FORMULARIO EVENTO

Evento * Solicitar cierre por desistin

Asunto:
PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.

Número de Petición 1234567890 Tipo de Petición DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

ENTIDADES EN TRAMITE

Entidad	Comentario
<input type="checkbox"/> Nombre de la entidad a cargo de la gestión	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros Atrás Siguiente

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Adjuntar Archivo...

Guardar Enviar Cancelar

Seleccionar la entidad y digitar un texto en el cual expreses tu voluntad de desistimiento.

Si lo deseas, puedes adjuntar un documento que argumente tu decisión de desistimiento.

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

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la
Gestión de Peticiones Ciudadanas

www.bogota.gov.co/sdqg



SECRETARÍA
GENERAL

