

Bogotá 
te escucha

**Sistema Distrital para la
Gestión de Peticiones Ciudadanas**



SECRETARÍA
GENERAL





¿Hiciste una petición como **usuario registrado** en el sistema **Bogotá te Escucha** y ahora quieres consultar su respuesta?

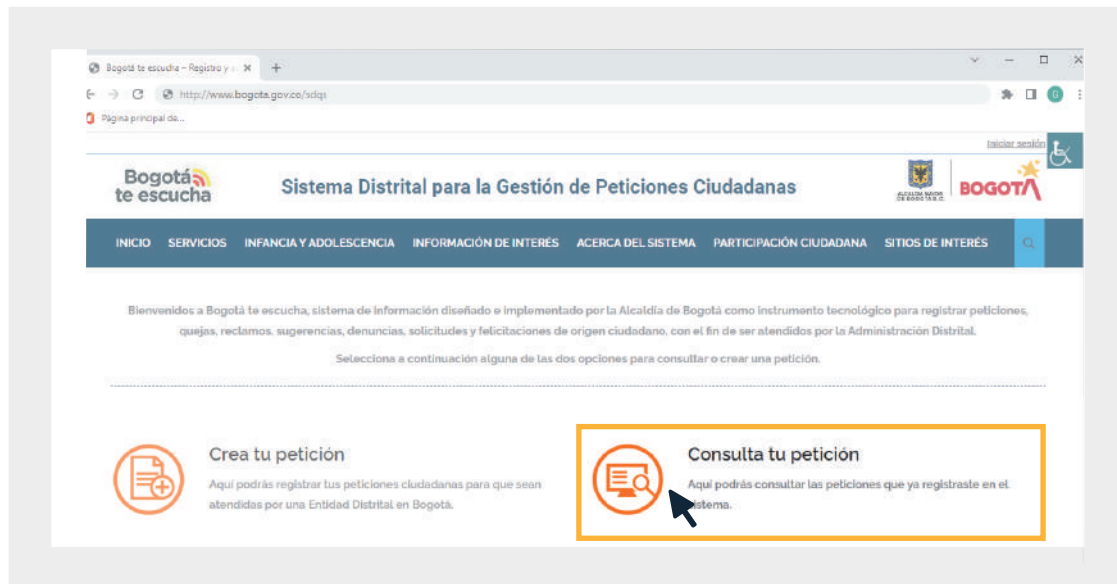


Te explicamos cómo hacerlo
en el siguiente tutorial.



1 Ingresa a

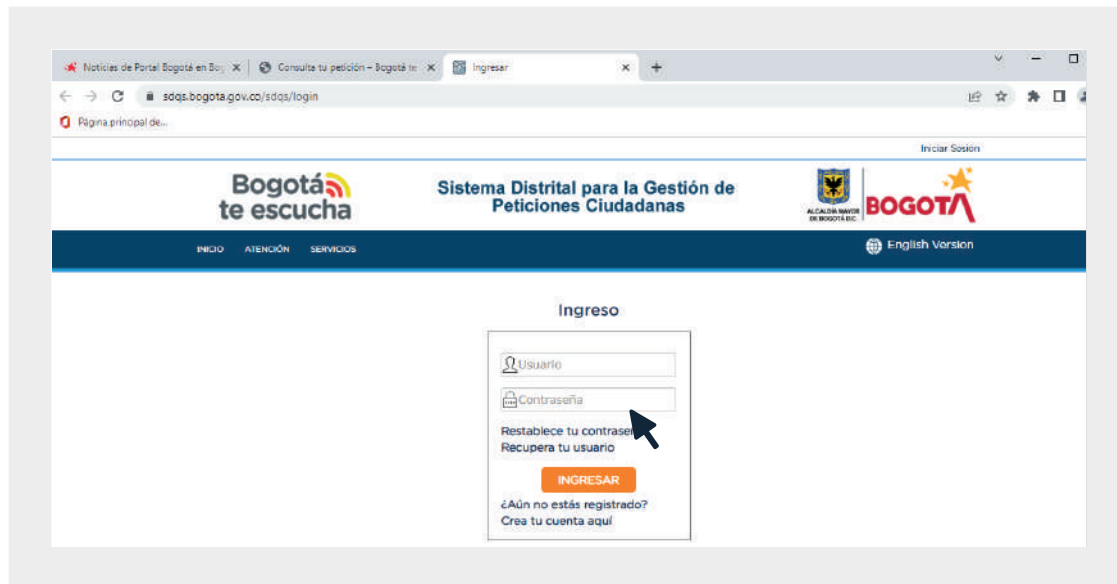
2 Elige **Consulta tu petición.**



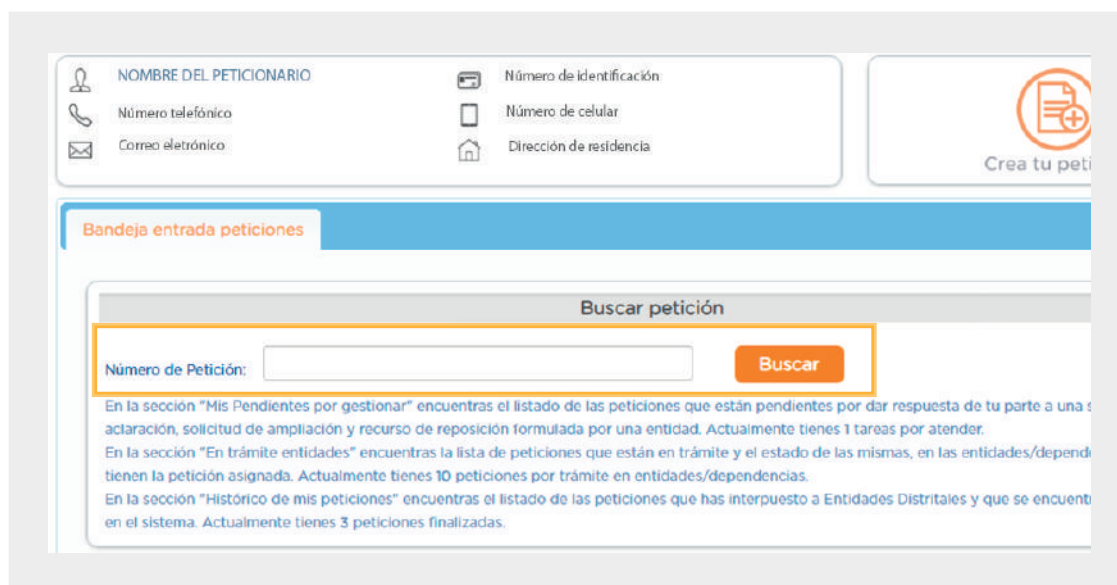
3 Selecciona la opción **¿Ya te encuentras registrado?**



4 Digita tu usuario y contraseña.



5 Para acceder a la información de su petición, digita tu número en la casilla **Número de petición.**



- 6 Una vez visualices tu petición, tendrás a disposición tres opciones que contienen información sobre la gestión de la misma:

- A Mis pendientes por gestionar. B En trámite entidades. C Histórico de mis peticiones.

Buscar petición

Número de Petición:

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 1 tareas por atender.

En la sección "En trámite entidades" encuentras la lista de peticiones que están en trámite y el estado de las mismas, en las entidades/dependencia que tienen la petición asignada. Actualmente tienes 10 peticiones por trámite en entidades/dependencias.

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 3 peticiones finalizadas.

A Mis pendientes por gestionar **B** En trámite entidades **C** Histórico de mis peticiones

Número de Petición	Fecha Inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento actividad	Estado actividad	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Tipología	Año-mes-día	Año-mes-día		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

- 7 Si deseas saber si alguna entidad ha solicitado una ampliación o aclaración de información sobre tu petición debes seleccionar la pestaña **Mis pendientes por gestionar**.

Buscar petición

Número de Petición:

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 1 tareas por atender.

En la sección "En trámite entidades" encuentras la lista de peticiones que están en trámite y el estado de las mismas, en las entidades/dependencia que tienen la petición asignada. Actualmente tienes 10 peticiones por trámite en entidades/dependencias.

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 3 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 actividad	Estado actividad	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Tipología	Año-mes-día	Año-mes-día		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

- 8 Haz clic sobre el ícono de **flecha circular** en la columna **Opción** y accede a la siguiente información: número de petición, información básica sobre la petición, aclaraciones y ampliaciones sobre la petición, evento inicial de registro, hoja de ruta de la petición, actualización de datos por la entidad y el formulario evento.

The screenshot displays the 'Bandeja entrada peticiones' section of the Bogotá te escucha portal. At the top, there are input fields for the petitioner's name, phone number, email, identification number, cell number, and residence address, along with a 'Crea tu petición' button. Below this is a search bar for petitions. The main content area is divided into three tabs: 'Mis pendientes por gestionar', 'En trámite entidades', and 'Histórico de mis peticiones'. The 'Mis pendientes por gestionar' tab is active, showing a table with one record. The table has columns for 'Número de Petición', 'Fecha Inicio términos', 'Entidad', 'Evento', 'Fecha de asignación', 'Estado actividad', and 'Opción'. The 'Opción' column contains a circular arrow icon, which is highlighted with a yellow circle and a mouse cursor. A large yellow circle with a circular arrow icon is overlaid on the table, indicating the action to be performed.

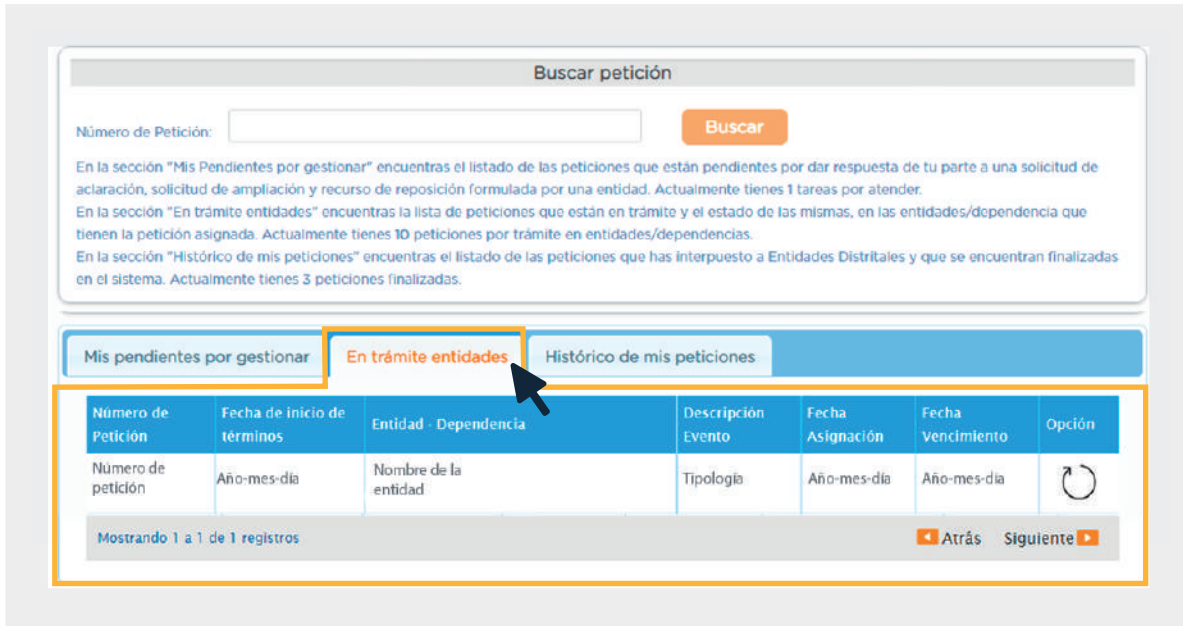
Número de Petición	Fecha Inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Estado actividad	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Tipología	Año-mes-d		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros


- **Número de petición:** es el número asignado por el sistema cuando creaste tu petición.
- **Información básica sobre la petición:** muestra los datos y el asunto que registraste como peticionario.
- **Aclaraciones y ampliaciones sobre la petición:** permite visualizar si alguna entidad ha solicitado información adicional o aclaración sobre un tema específico.
- **Evento inicial de registro:** muestra la información de la entidad que recibió por primera vez tu petición.
- **Hoja de ruta de la petición:** permite consultar cuáles son las entidades que gestionan o han gestionado tu petición.
- **Actualización de datos por la entidad:** refleja los cambios que la entidad ha realizado frente al tipo de solicitud.
- **Formulario evento:** permite tramitar varias opciones:

- **Solicitar prórroga:** permite generar tiempo adicional para dar respuesta a una ampliación solicitada por una de las entidades que intervienen en el proceso.
- **Responder ampliación:** permite responder a cualquier solicitud específica que haga la entidad a cargo de tu petición.
- **Solicitar cierre por desistimiento:** permite cerrar la petición en cualquier momento del proceso, como decisión del ciudadano que la interpuso.

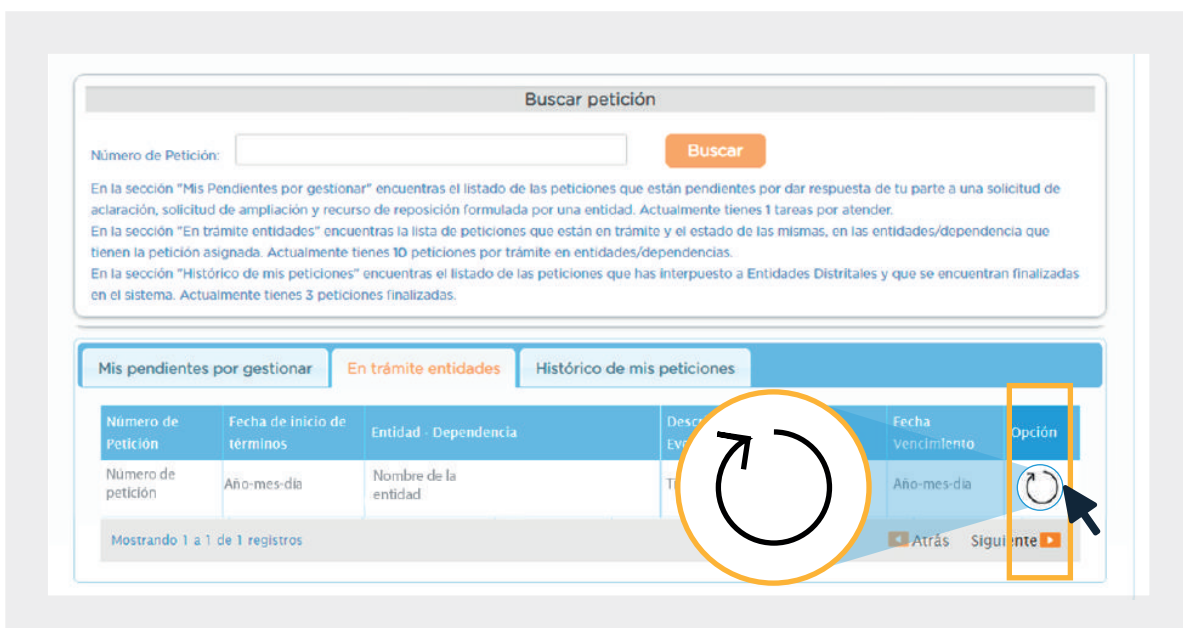
- 9 Para consultar las peticiones que están en trámite y las entidades encargadas de él, ingresa a la pestaña **En trámite entidades**.



The screenshot shows a web interface titled "Buscar petición". At the top, there is a search bar with the text "Número de Petición:" and a "Buscar" button. Below the search bar, there are three tabs: "Mis pendientes por gestionar", "En trámite entidades" (which is highlighted with an orange border and a black arrow), and "Histórico de mis peticiones". Under the "En trámite entidades" tab, there is a table with the following columns: "Número de Petición", "Fecha de inicio de términos", "Entidad - Dependencia", "Descripción Evento", "Fecha Asignación", "Fecha Vencimiento", and "Opción". The table contains one row of data. Below the table, there is a pagination bar that says "Mostrando 1 a 1 de 1 registros" and navigation buttons "Atrás" and "Siguiente".

Número de Petición	Fecha de inicio de términos	Entidad - Dependencia	Descripción Evento	Fecha Asignación	Fecha Vencimiento	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Tipología	Año-mes-día	Año-mes-día	

- 10 Para consultar la información referente a cada petición, haz clic en el ícono de **flecha circular** ubicado en la columna **Opción**.



This screenshot is similar to the previous one, but it highlights the "Opción" column of the table. A large orange circle is drawn around the circular arrow icon in the "Opción" column of the first row. A black arrow points to this icon. The rest of the interface, including the search bar, tabs, and pagination, is the same as in the previous screenshot.

- 11 Al ingresar, encontrarás los datos de tu petición y podrás gestionar el **Formulario evento**, si lo requieres, dentro del cual podrás seleccionar la opción de **Solicitar cierre por desistimiento** que reúne las mismas condiciones explicadas en la pestaña **Mis pendientes por gestionar**.

The screenshot shows the web interface for the 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas'. The page title is 'ATENCIÓN DE PETICIÓN 1234567892022'. The interface is divided into several sections, each with a callout box on the left:

- Número de petición.** Points to the page title 'ATENCIÓN DE PETICIÓN 1234567892022'.
- Información básica sobre la petición.** Points to the 'INFORMACIÓN BÁSICA' section, which includes links for 'Ver Detalle de la Petición' and 'Ver Detalle del Peticionario', and a table with columns 'Asunto' and 'Estado próximo de la petición'.
- Aclaraciones y ampliaciones sobre la petición.** Points to the 'ACLARACIONES Y AMPLIACIONES' section, which contains a table with columns 'Entidad', 'Evento', 'Tipo', and 'Observación', and a 'Nombre de la entidad' field.
- Evento inicial de registro.** Points to the 'EVENTO INICIAL - REGISTRO' section, which contains a table with columns: 'Entidad que atende', 'Actividad', 'Tipo Evento', 'Estado', 'Fecha de Asignación', 'Fecha de Finalización', 'Retorno siguiente', and 'Opción'.
- Hoja de ruta de la petición.** Points to the 'SECRETARÍA GENERAL' section.
- Actualización de datos por la entidad.** Points to the 'ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD' section.
- Formulario evento.** Points to the 'FORMULARIO EVENTO' section, which includes a dropdown menu for 'Evento', a text input for 'Asunto', and buttons for 'Guardar', 'Enviar', and 'Cancelar'.

- 12 Para consultar el histórico de las peticiones que has realizado y que han finalizado su trámite en cada entidad, ingresa a la pestaña **Histórico de mis peticiones**. En la columna **Descripción evento** aparecerá **la actuación**, es decir, la descripción con la que finalizó la petición en la entidad.

Columna Descripción Evento

Número de Petición	Fecha de inicio de términos	Fecha Finalización	Entidad	Descripción Evento	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Actuación	↻
Número de petición	Año-mes-día	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Actuación	↻
Número de petición	Año-mes-día	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Actuación	↻

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

- 13 Para consultar el **detalle del registro** de la petición haz clic en el ícono de **flecha circular** ubicado en la columna **Opción**.

Número de Petición	Fecha de inicio de términos	Fecha Finalización	Entidad	Descripción Evento	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Actuación	↻
Número de petición	Año-mes-día	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Actuación	↻
Número de petición	Año-mes-día	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Actuación	↻


Mostrando 1 a 3 de 3 registros

- 14 Al ingresar, aparecerá la información que registraste al momento de hacer la petición. Además puedes consultar los anexos que la soportan, si los hay.

Para consultar cuáles son las entidades que han intervenido en la gestión de tu petición, haz clic en el botón **Hoja de Ruta** ubicado en la parte inferior.

The image shows a screenshot of a web form titled "REGISTRO DE PETICIÓN 123456789022". The form is divided into several sections, each with a callout box on the left side:

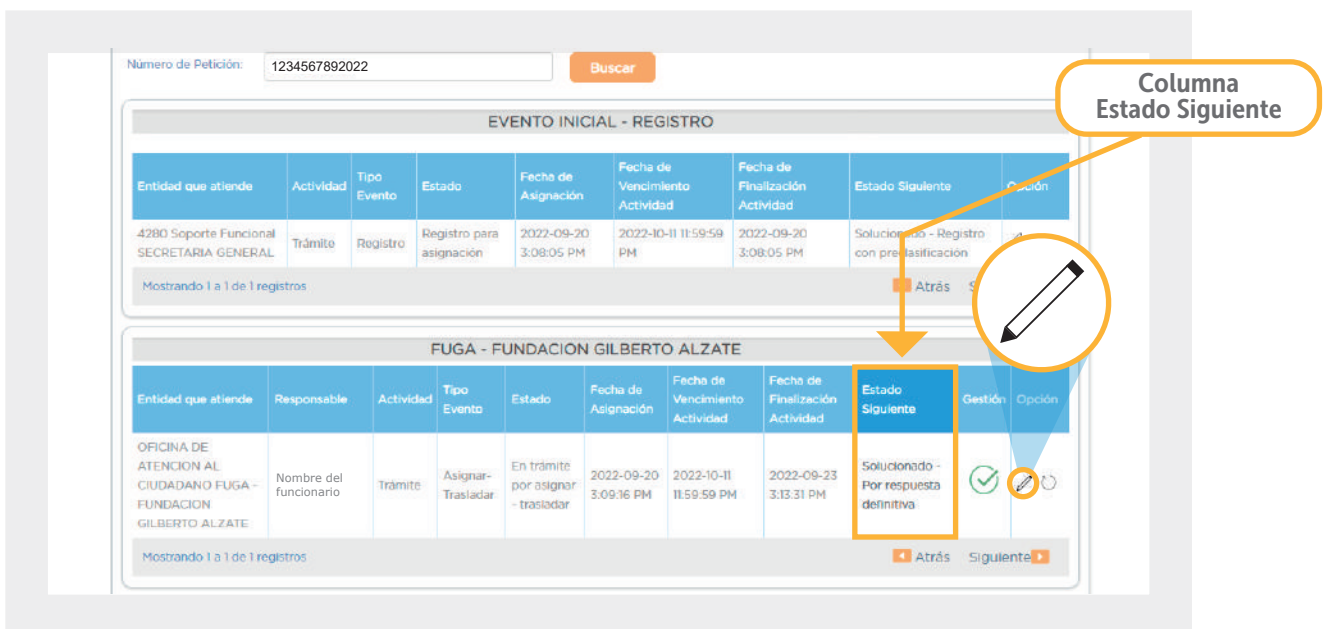
- Información básica sobre la petición.** Points to the top section containing "Tipo de solicitante" (Acción Colectiva de persona jurídica, Apoderado de, En nombre propio, En representación de Asunto*), "CÓDIGO", and a question "¿Cómo activar el conector ortográfico?".
- Información adicional.** Points to the "INFORMACIÓN ADICIONAL" section, which includes fields for "Trámite y/o Servicio", "Proceso de Ciudad", "Cana*", "Número de Radicado", "¿Tiene precedencia?", "Copiar Respuesta a Defensor de la Ciudadanía", "Observaciones", and another question "¿Cómo activar el conector ortográfico?".
- Lugar de los hechos.** Points to the "LUGAR DE LOS HECHOS" section, which includes fields for "Localidad", "Departamento", "Dirección de Hechos", "UVR", "Estrato", "Código Postal", and "Ubicación Aproximada".
- Tipo de notificación.** Points to the "TIPO DE NOTIFICACIÓN" section, which includes checkboxes for "Notificación Electrónica" and "Notificación de Residencia".
- Contacto.** Points to the "CONTACTO" section, which includes fields for "Tipo de Identificación", "Número de Identificación", "Nombres", "Departamento", "Ciudad", "Dirección de Correspondencia", "Teléfono", "Correo Electrónico", "¿Es representante legal?", and "¿Debe recibir notificación por correo?".
- Botón Hoja de ruta.** Points to the "Hoja de Ruta" button located at the bottom of the form, along with "Cancelar" and "Preguntas Frecuentes..." buttons.


- 15 Una vez en la **Hoja de Ruta**, debes desplegar la pestaña de la entidad que deseas consultar, con un clic en el ícono  ubicado en el costado derecho.



- 16 Si al desplegarse la información aparece la descripción **Solucionado por respuesta definitiva**, en la columna **Estado siguiete** puedes dar por resuelta tu petición.

Si necesitas ver el detalle sobre la gestión que ha realizado la entidad ante tu petición, haz clic en el **ícono lápiz** ubicado en la columna **Opción**.



Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
4280 Soporte Funcional SECRETARIA GENERAL	Trámite	Registro	Registro para asignación	2022-09-20 3:08:05 PM	2022-10-11 11:59:59 PM	2022-09-20 3:08:05 PM	Solucionado - Registro con preclasificación	

17 Al ingresar, aparecerá la siguiente información:

DETALLE DEL EVENTO 1234567892022

A DATOS BÁSICOS DE LA PETICIÓN

B DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO

C FORMULARIO EVENTO

D SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

E SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

Fecha Actualización	Entidad	Dependencia	Funcionario	Tipo Evento/Petición Inicial	Fecha Inicio Términos De Ley	Cambia Términos Para Responder	Tipo Evento/Petición Final	Fecha Para Dar Respuesta
2022-09-20	TRANSMIENDO	SURGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACIONES	Nombre del funcionario	Registro	2022-09-21	SI	Asignar-Trasladar	2022-10-11
2022-09-20	SERVICIO CIVIL	ATENCION AL USUARIO	Nombre del funcionario	Registro	2022-09-21	SI	Asignar-Trasladar	2022-10-11
2022-09-20	BES	SERVICIO AL CIUDADANO	Nombre del funcionario	Registro	2022-09-21	SI	Asignar-Trasladar	2022-10-11
2022-09-20	FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATI	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	Nombre del funcionario	Registro	2022-09-21	SI	Asignar-Trasladar	2022-10-11

- A** Datos básicos de la petición y del peticionario.
- B** **Formulario evento** con los datos generales sobre la gestión que se ha realizado frente a tu petición y el comentario de respuesta definitiva.
- C** Sección de **documentos adjuntos** que soportan la respuesta definitiva emitida si los hay.
- D** **Notificaciones electrónicas** emitidas por el sistema al peticionario con información sobre la gestión realizada. Para recibirlas es importante que tengas actualizado tu correo en el sistema Bogotá te Escucha.
- E** **Actualización de datos por la entidad**, en detalle para visualizar las actualizaciones realizadas en la tipología, traslado, respuesta parcial, entre otros.



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

www.bogota.gov.co/sdqs



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA
GENERAL

