

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Tutorial:

Aprende a **crear tus peticiones ciudadanas** como **anónimo** en Bogotá te Escucha.



SECRETARÍA
GENERAL



¡Bienvenido! Este es un sencillo tutorial que te ayudará a **crear tus peticiones ciudadanas** de manera **anónima en Bogotá te Escucha**, el sistema de información de la Alcaldía Mayor de Bogotá para recibir, registrar y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de los habitantes de la ciudad.

Aquí también te explicamos los tipos de peticiones y tiempos de respuesta que tiene Bogotá te Escucha.



Número
de página

• Crea tu petición como usuario anónimo.

4

• Tipos de peticiones y tiempos de respuesta

13

Crea tu petición como anónimo

1 Ingresa a www.bogota.gov.co

2 Al ingresar, despliega **SERVICIOS** y elige la opción **BOGOTÁ TE ESCUCHA**.

The screenshot shows the Bogotá website navigation menu with 'SERVICIOS' selected. Below the menu, there are several service options: 'PORTAL OPORTUNIDADES', 'ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA', 'BOGOTÁ TE ESCUCHA' (highlighted with a yellow box and a mouse cursor), 'SUPERCADDE VIRTUAL', and 'GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS'. A news article titled 'Noticias de TransMilenio hoy lunes 6 de mayo de 2024' is also visible.

3 Elige **Crea tu petición**

The screenshot shows the 'Crea tu petición' and 'Consulta tu petición' options. The 'Crea tu petición' option is highlighted with a yellow box and a mouse cursor. The 'Consulta tu petición' option is also visible. The background shows a banner for 'Administrativa Especial de Catastro Distrital, haga clic aquí.'

4 Selecciona **Petición Anónima**

■ Crea tu petición

Bienvenido al formulario de registro de peticiones. La información diligenciada acá se radicará en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y será recibida y tramitada por la entidad competente.



Regístrate



Petición Usuario
Registrado



Petición Anónima

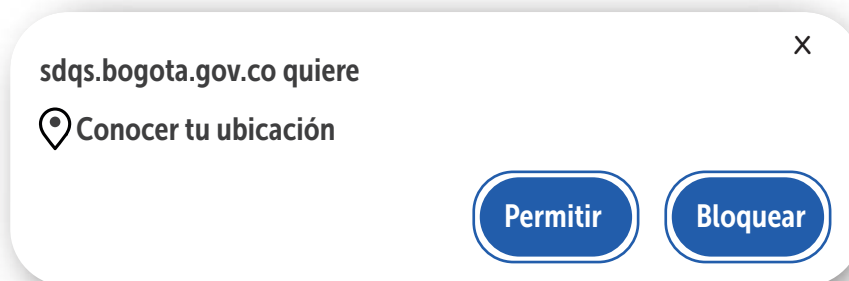


Niño, niña o
adolescente



Consulta tu petición

- 5 Al ingresar, el sistema solicita **tu ubicación**. Puedes **Permitir**, **Bloquear** o **cerrar la ventana**; se recomienda **Permitir** para que los datos de ubicación sean precisos y el sistema pueda autocompletar la información importante sobre el **lugar de los hechos**.



- 6 **Acepta** la **declaración de reserva sobre tus datos personales y de contacto**, para poder continuar.

The screenshot shows the 'Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas' interface. A yellow warning dialog box is centered on the screen, containing a warning icon and the following text: 'Si usted registra la solicitud como anónimo, declara reserva sobre sus datos personales y de contacto, por lo tanto debe tener en cuenta que la información a suministrar debe ser clara y completa frente a la pretensión o los hechos a denunciar, lo anterior con el fin de efectuar el trámite a que haya lugar. Así mismo podrá realizar seguimiento en este sistema mediante el número de registro asignado al finalizar el proceso'. Below the text is an orange 'Aceptar' button with a mouse cursor pointing to it. The background shows the website header with logos and navigation links, and a form titled 'REGISTRO DE PETICIÓN' with a text area and a dropdown menu.

- 7 En "**Se considera parte de alguna de estas características?**", selecciona una de las opciones que se despliegan.

The screenshot shows the same website interface. The dropdown menu for the question '¿Se considera parte de alguna de estas características?' is open, displaying the following options: '(Ninguna)', '(Ninguna)', 'Habitante de la calle', 'No brinda información', 'Peligro Inminente', 'Periodistas en ejercicio de su actividad', 'Primera Infancia', 'Veteranos Fuerza Pública', and 'Víctimas - Conflicto Armado'. A mouse cursor is pointing to the second '(Ninguna)' option. The background shows the website header and the form with a text area and an 'Adjuntar Archivo...' button.

- 8 Describe tu solicitud (*hasta 4.000 caracteres*) en el campo de **Asunto**. Ten en cuenta el objeto de la petición, los hechos (*en modo, tiempo y lugar*) y la pretensión o propósito de la misma; *es un campo obligatorio*.

Asunto *

- 9 En **Adjuntar Archivo**, carga los documentos que soporten o complementen tu petición, *es un campo opcional*.

Nota: Recuerde que los formatos permitidos para adjuntar son: 3GP, AVI, BMP, CSV, DOC, DOCX, GIF, JPEG, JPG, MOV, MP2, MP3, MP4, MPEG, ODG, ODP, ODT, OTG, PDF, PNG, ppsx, PPT, PPTX, RAR, TAR, TIF, TXT, WAV, WMA, WMV, XLS, XLSX, ZIP.



Adjuntar Archivo...

- 10 Selecciona el **Tipo de Petición**

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *

(Seleccione)

(Seleccione)

CONSULTA
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
FELICITACIÓN
QUEJA
RECLAMO
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
SOLICITUD DE COPIA
SUGERENCIA

Palabra Clave ⓘ

Entidad Destino ⓘ

Confirmar Correo Electrónico

Tema ⓘ

Correo electrónico (opcional)

Localidad

(Seleccione)

OS HECHOS



Importante:

Conoce los **tipos de peticiones** que hay y sus **tiempos de respuesta** en la **página 13** de este tutorial.

- 11** **Palabra Clave** es un campo no obligatorio. Facilita la búsqueda de la entidad ante la cual se eleva la petición. Por ejemplo, respecto a rutas del SITP, puede ser agregado el término "SITP".

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	(Seleccione) ▼	Palabra Clave ⓘ	<input type="text"/>
Tema ⓘ	(Seleccione) ▼	Entidad Destino ⓘ	(Seleccione) ▼
Correo electrónico (opcional)	<input type="text"/>	Confirmar Correo Electrónico	<input type="text"/>

Nota: si al ingresar una palabra clave, el sistema no arrastra ninguna información en los campos de **Entidad Destino** y **Tema**, deja el campo de Palabra Clave en blanco.

- 12** Selecciona una temática asociada a tu petición en la opción **Tema**.

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	(Seleccione) ▼	Palabra Clave ⓘ	<input type="text"/>
Tema ⓘ	(Seleccione) ▼	Entidad Destino ⓘ	(Seleccione) ▼
Correo electrónico (opcional)	<input type="text"/>	Confirmar Correo Electrónico	<input type="text"/>

Localidad

Buscar...

- (Seleccione)
- AMBIENTE
- ARTE - CULTURA - PATRIMONIO
- ASISTENCIA SOCIAL
- CIENCIA - TECNOLOGIA - COMUNICACIONES TIC
- COMERCIO - CONSUMIDORES BIENES Y SERVICIOS
- CONTAMINACIÓN VISUAL
- CONTROL POLITICO - SOCIAL - FISCAL - PREVENTIVO
- DEPORTE
- DIVERSIDAD POBLACIONAL Y ENFOQUE DIFERENCIAL
- ECONOMIA INFORMAL
- EDUCACION
- EGAT LOGISTICA, COMPRAS CONJUNTAS
- ESPACIO PUBLICO
- FAMILIA
- FINANCIERO
- FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION
- GERENCIA JURIDICA Y DEFENSA PUBLICA DISTRITAL
- GESTION DEL RIESGO
- GOBIERNO LOCAL

⚠ Importante: Al seleccionar un tema solo podrás visualizar a las entidades que se relacionan con éste; para visualizar a todas las entidades debes dejar el campo **Tema** en blanco.


- 13 Selecciona en **Entidad Destino**, el nombre de la institución a la cual se dirige la petición; es un campo no obligatorio.

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	(Seleccione)	Palabra Clave	
Tema	(Seleccione)	Entidad Destino	(Seleccione)
Correo electrónico (opcional)		Confirmar Correo Electrónico	

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione)



- ACUEDUCTO - EAAB-ESP
- AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION
- ATENEA
- CANAL CAPITAL
- CAPITAL SALUD EPS
- CATASTRO
- CODENSA
- CONCEJO DE BOGOTA
- CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
- DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO
- ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TECNICA EGAT
- ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO
- ETB - EMPRESA DE TELEFONOS
- FONCEP
- FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE
- GRUAS Y PATIOS
- IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES
- IDCBIS
- IDIGER

- 14 Digita y confirma tu **correo electrónico**; este es un campo no obligatorio, y no estás obligado a diligenciarlo por ser peticionario anónimo.

Diligenciar esta información será útil para direccionar tu petición a la entidad competente

Tipo de Petición *	(Seleccione)	Palabra Clave	
Tema	(Seleccione)	Entidad Destino	(Seleccione)
Correo electrónico (opcional)		Confirmar Correo Electrónico	

- Importante:** para consultar información sobre tu petición, dirígete a las carteleras virtuales o físicas de la entidad ante la cual elevaste la petición, o, **ingresa con tu número de petición a:**
<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/>

- 15 Selecciona en **Localidad**, la localidad en la cual ocurrieron los hechos, si sabes cuál es.

LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad (Seleccione)

- Importante:** si no sabes en qué localidad se desarrollaron los hechos, avanza al punto 17.

- 16 **Departamento** y **Ciudad** son campos automáticos, no requieren ser diligenciados.



Departamento: BOGOTA Ciudad: (Selecione)

Dirección de Hechos: CL 12 Registrar/Modificar Dirección

- 17 Para registrar la **Dirección de los hechos**, el mapa permite la captura de la dirección de cuatro maneras:



LUGAR DE LOS HECHOS

Localidad: (Selecione)

Departamento: BOGOTA Ciudad: BOGOTA, D.C.

Dirección de Hechos: Registrar/Modificar Dirección

UPZ: (Selecione) Barrio: (Selecione)

Estrato: (Selecione) Código Postal:

Ubicación Aproximada:

- A. **Buscar:** funciona como un atajo y permite escribir la dirección de manera general o estructurada.
- B. **PRESIONE AQUÍ PARA UBICARLOS EN EL MAPA:** el sistema cargará automáticamente la localidad, el departamento, la ciudad, la dirección de hechos, la UPZ y el barrio.
- C. **Ubicación Aproximada:** aplica cuando no conoces la dirección exacta. En este campo puedes digitar el nombre de algún sitio de referencia cercano al lugar de los hechos.

- D. Registrar/Modificar Dirección:** aparecerá una ventana emergente en la cual debes diligenciar los datos correspondientes a la dirección de los hechos.

localidad (Seleccione)

Modificar Dirección

Ingrese la dirección (según el ejemplo) y de clic sobre el botón Aceptar
(Diligencie los campos requeridos que identifiquen la dirección actual; los campos que no requiera los puede dejar en blanco. Vaya verificando en el recuadro inferior "Dirección Generada" su dirección)

Vía Principal					Vía Secundaria		Vía Complemento			
Ejemplo	Dg(*)	84(*)	B	Bis	A	Sur	No.8(*)	B	62	Este
	Escoja una Opción						No.			

Dirección Generada: []

Asistente Para el ingreso de la Dirección Parte Complementaria (EJ. INT 2 AP 505)
(Seleccione el tipo en la lista desplegable inferior, escriba en el recuadro el detalle y pulse el botón "Adicionar otro complemento". Repita este proceso hasta tener toda la parte complementaria de la dirección y vaya verificando en el recuadro superior "Dirección Completa" su dirección)

Escoja una opción [] Adicionar otro complemento

Aceptar Limpiar Volver

Departamento [] Barrio (Seleccione)

⚠ Importante: Si registraste la dirección de manera **correcta**, los datos de localidad, departamento, ciudad, UPZ y barrio **se cargarán automáticamente**.

18 Para **finalizar** el registro de tu petición debes:

A **Certificar** que tu **correo electrónico** está vigente, *aplica solo para quienes diligenciarón la casilla de correo electrónico.*

Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que realice la notificación electrónica, a través de este mismo medio, de los actos administrativos o comunicaciones que se emitan dentro del trámite de la petición, incluida la respuesta a la misma, en los términos indicados por el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y las normas que la modifiquen, aclaren o sustituyan.

No soy un robot



B Seleccionar la casilla **"No soy un robot"**.

Al hacer clic en el botón Registrar Petición, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción Consulta tu petición podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic aquí.

Registrar Petición

Cancelar

Preguntas Frecuentes...

C Finalizar el registro haciendo clic en **Registrar Petición.**

⚠ Importante: ten en cuenta, que al registrar tu petición, **aceptas la política de tratamiento de datos** y demás condiciones para el registro de tu petición.

Si tienes dudas sobre **Bogotá te Escucha**, haz clic en **Preguntas Frecuentes**, para acceder a información sobre el sistema.

⏪ **Regresar al menu principal**



Tipos de petición y tiempos de respuesta

Al hacer tu petición ciudadana en el sistema de Bogotá te Escucha, **debes seleccionar** la categoría que aplique a tu petición **entre 10 opciones disponibles**.

A continuación, te presentamos los 10 tipos de petición ciudadana disponibles en el sistema para que puedas elegir la que necesitas. También, te presentamos los **tiempos de respuesta** dispuestos para cada una de ellos.

1 Consulta:

Solicitud de orientación hecha sobre cualquier tema. Su respuesta no tiene efectos jurídicos, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

2 Denuncia por actos de corrupción:

Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. También, se pueden dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.


3 Derecho de petición en interés general:

Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.


4 Derecho de petición en interés particular:

Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

5 Felicitación:

Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

6 Queja:

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

7 Reclamo:

Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

8 Solicitud de acceso a la información:

Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.


9 Solicitud de copias:

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán realizar a costo del solicitante y siguiendo los parámetros de precio que fija cada entidad.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

10 Sugerencia:

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 **Tiempo de resolución:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

 **Regresar al menu principal**



Canales de contacto

habilitados en **Bogotá te Escucha**
para consultas:



Línea
195
BOGOTÁ



Correo electrónico:
ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co



Puntos
CADE y
SuperCADE
de la ciudad.

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

◀◀ Regresar al menú principal

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la
Gestión de Peticiones Ciudadanas

www.bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha



SECRETARÍA
GENERAL

